

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Departement ontvangt digitaal verantwoordingsformulieren van 443 Nederlandse gemeenten en versnelt daarmee het proces en verkleint kansen op fouten.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.minszw.nl



Sector

Overheid

Uitdaging

Digitalisering van verantwoordingsdocumenten die alle gemeenten naar het ministerie sturen.

Oplossing

- Gemeenten kunnen online, via een portal, op een veilige manier formulieren invullen.
- De documenten worden rechtstreeks verwerkt in de SAP-backoffice van het ministerie.

Resultaten

- De kans op fouten bij de verwerking van formulieren is sterk verminderd.
- Veel tijdswinst
- Nu de digitale relatie is gelegd tussen ministerie en gemeenten, komen ook andere formulieren in beeld om op deze manier af te handelen.
- Milieuwinst is evident: geen papier (lees: bomen) meer nodig, geen CO₂-uitstoot van postvervoer.

Samen met SAP

www.sap.nl

Een blik op de systemen

- SAP Interactive Forms by Adobe
- Adobe® LiveCycle® Digital Signatures ES

Eén van de taken van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is controleren of gemeenten inkomensuitkeringen aan inwoners volgens de regels verstrekken. Jaarlijks gaan er zo'n 35.000 documenten van gemeenten naar het departement. Rond de eeuwwisseling ontstond het idee dit proces te digitaliseren. In 2003 volgde een proefneming met een aantal gemeenten. Atos had een systeem gebouwd en gezorgd voor digitale certificaten om zeker te zijn van de echtheid van de documenten. Daarna werd het stil; politiek golden andere prioriteiten. Toen het onderwerp weer werd opgepakt, was het ministerie inmiddels overgestapt naar een SAP-backoffice, terwijl de proefneming nog met de toen gebruikte Oracle-programmatuur had plaatsgevonden. Een nieuwe 'pilot' was noodzakelijk.

“Die verliep gunstig. Vervolgens moesten we Europees aanbesteden, zowel voor de applicatie als voor de beveiliging van de certificaten. Dat heeft ook de nodige tijd gekost”, legt Jaap Cornelissen uit. Hij is projectmanager bij het ministerie en heeft voornamelijk de 'technische' afhandeling van het Digitaal Verantwoordingsstelsel (DVS) begeleid.

Natuurlijk met SAP

Op de achtergrond spelen de bevindingen van de Commissie Brinkman (november 2005) mee die aangeeft dat het aantal specifieke rijksuitkeringen aan lagere overheden moet verminderen. Tevens is van belang dat is besloten dat lagere overheden hun informatie naar het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) sturen en dat deze vervolgens ervoor zorgt dat de gegevens ter bestemde plekke komen. Het CBS krijgt gegevens over de uitvoering van een reeks van regelingen in Excel-bestanden binnen. De relevante gegevens worden gedistribueerd over de belanghebbende ministeries. De SZW-gegevens worden geconverteerd naar een voor de backoffice verwerkbaar formaat. De overige (verantwoordings)gegevens wint SZW in via DVS, direct gekoppeld aan het eigen backoffice systeem.

In 2003 hebben Adobe en SAP een strategische overeenkomst gesloten om samen digitale formulieren aan te bieden, zodat klanten maar met één leverancier zaken hoeven te doen. Deze oplossing heet SAP Interactive Forms by Adobe.

Voor gemeenten verandert er niet zo veel, stelt Cornelissen. “Zij moeten alleen bepaalde plug ins toestaan in hun browser om via internet de formulieren in te vullen en te versturen. Daarbij zullen zij ook digitale certificaten moeten aanvragen. Deze zijn nodig om te verzekeren dat alleen daartoe gerechtigde personen de formulieren invullen en versturen.”



“Drie kwart van de gemeenten is tevreden met het nieuwe verantwoordingsstelsel via interactieve formulieren en Adobe LiveCycle Digital Signatures ES. Dat is nog eens een hoog aantal. In de toekomst gaan we meer documenten op deze manier afhandelen.”

Jaap Cornelissen,
Projectleider, Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Centrale opslag

Ruim tevoren heeft het ministerie bij gemeenten aangegeven hoe de nieuwe werkwijze zal zijn. De formulieren staan klaar op een portal en kunnen daar worden ingevuld en verzonden, nadat via certificatenwisseling is vastgesteld dat de juiste persoon achter het toetsbord zit. “De verwerking van de gegevens gebeurt bij ons op een centrale server. Wij hebben ervoor gekozen de data centraal op te slaan om te voorkomen dat meerdere versies op een gemeentehuis gaan rondzwerven”, legt Cornelissen uit. “Er blijft niets achter op de lokale machines.”

Via een usb-stick, verstrekt door het departement, en een pincode krijgt de gemeentelijke ambtenaar toegang tot het systeem. De validatie gebeurt bij DigiNotar via Adobe® LiveCycle® Digital Signatures ES. Hiervoor moesten de gemeenten beveiligingscertificaten opvragen bij DigiNotar, die als vertrouwenspersoon de certificaten beheert. De ‘echtheidsstempels’ zijn vier jaar geldig. SZW heeft gekozen voor een online validatie van de certificaten en heeft daarvoor DigiNotar in de arm genomen. “We hebben wel in de praktijk geleerd dat DigiNotar weleens de neiging had de server uit te zetten; dat kan natuurlijk niet, want dan kunnen gemeenten geen verbinding maken. We hebben dus een Service Level Agreement moeten afsluiten over het beheer van die server”, aldus Cornelissen.

Gemeenten tevreden

Na de eerste verantwoordingsronde begin 2008 is de mening van de gemeenten gevraagd. Alles is immers nieuw. “Drie kwart bleek tevreden. Dat zijn nog eens cijfers”, glundert Cornelissen. Een deel klaagde over de ingewikkeldheid met certificaten. “Dat is een kwestie van gewenning. Bovendien hoeven die certificaten maar een keer per vier jaar worden vernieuwd.”

Hij benadrukt dat deze operatie heel wat uitdagingen kende. “Het is de eerste keer dat SAP op deze schaal niet met zijn eigen digitale formulieren werkte, maar met interactieve formulieren van Adobe. Het is de eerste keer dat alle gemeenten op deze manier hun verantwoordingsformulieren invullen en opsturen. Het is de eerste keer dat DigiNotar in een dergelijke constructie deelneemt. Dat alles ten slotte zo goed is verlopen, danken we ook aan het inzicht en de inzet van Atos Origin die in overleg met alle partijen het systeem heeft bedacht en geïmplementeerd”, deelt Cornelissen complimentjes uit.

Het systeem is al zo goed bevallen dat SZW overweegt dit ook voor subsidieaanvragen te gaan toepassen. Het uitstekende verloop van DVS heeft bij de gemeenten het vertrouwen gegeven dat het werken met interactieve formulieren veel voordelen heeft boven de werkwijze met papieren documenten.



Adobe Systems Benelux
Hoogoorddreef 54/a
1101 BE Amsterdam ZO
www.adobe.nl
www.adobe.be

Adobe, het Adobe-logo en Adobe LiveCycle Digital Signatures ES zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van de desbetreffende eigenaren.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Alle rechten voorbehouden.