

Bijlage H: Huidige situatie

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. SVB organisatie	4
2. Domein Directie IT	5
2.1. Beschrijving afdeling	5
2.2. Huidige systeem	5
2.3. Workflows	5
2.4. Overige informatie	7
3. Domein HR	9
3.1. Beschrijving afdeling	9
3.2. Huidige (HR) systeem	9
3.3. Workflows	9
3.4. Overige informatie	10
4. Domein Facilities	11
4.1. Beschrijving afdeling	11
4.2. Huidige systeem	11
4.3. Workflows	12
4.4. Overige informatie	13
5. Domein Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV)	14
5.1. Beschrijving afdeling	14
5.2. Huidige systeem	14
5.3. Workflows	14
5.4. Overige informatie	16
6. Gebruikers	17
7. Aantallen	19
7.1. Assyst	19
7.2. RightAnswers	20
7.3. Prequest	20
8. Koppelingen	21
8.1. Bron- en doelsystemen	21
9. Tekortkomingen	22
9.1. Prestaties	22
9.2. Functionaliteiten	22
9.3. Inrichting	22
9.4. Strategische doelstellingen	22
9.5. Flexibiliteit	22
9.6. Rapportage	22
9.7. Gebruikersvriendelijkheid	22
9.8. Regievoering	23
9.9. Versnippering	23
9.10. Privacy & informatiebeveiliging	23
9.11. Overige tekortkomingen	23
Bijlage 1	24

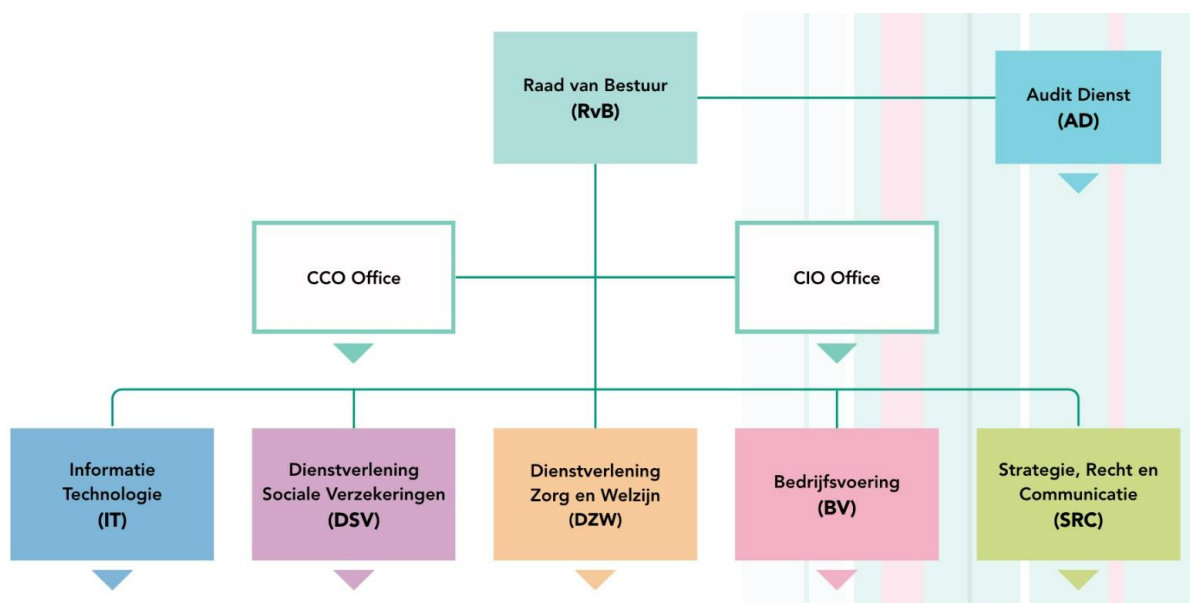
Inleiding

In deze bijlage wordt beschreven welke servicemanagement-applicaties er op dit moment in gebruik zijn bij de SVB. Voor elke specifieke afdeling binnen de SVB (hierna Domein) is een apart hoofdstuk opgenomen waarin meer specifieke informatie is te vinden over de gebruikte applicatie, bestaande Workflows, en overige relevante informatie.

Het document wordt afgesloten met een opsomming van tekortkomingen van systemen in de huidige situatie. Deelnemer wordt gevraagd om hier ruimschoots aandacht aan te geven bij ontwerpen van een mogelijke Oplossing en het opstellen van diens Inschrijving. Vanzelfsprekend ziet de SVB graag dat alle tekortkomingen door Opdrachtnemer zullen worden opgelost.

Let op: alle bestaande Workflows en Koppelingen zoals beschreven in dit document, worden gehandhaafd in de toekomstige situatie, tenzij dit duidelijk anders staat vermeld in **Bijlage I – Toekomstige Situatie**. De Oplossing moet tenminste alle beschreven Workflows en Koppelingen ondersteunen. Het is wel mogelijk dat Workflows en Koppelingen tijdens de Implementatie en Transitie – in samenspraak tussen SVB en Opdrachtnemer – worden teruggebracht, aangepast, of uitgebreid. Het type Aanvragen en Meldingen zal in principe niet gaan veranderen.

1. SVB organisatie



1. **RVB** bestaat twee raadsleden en een voorzitter.
2. **AD** kent geen subafdelingen
3. **CCO** heeft een eigen innovatiecentrum (afdeling NOVUM)
4. **CIO** bestaat uit 1) Architectuur, 2) Informatiebeveiliging, 3) Informatie- en portfolio management
5. **IT** bestaat uit 1) IT Zorg & Welzijn, 2) IT Sociaal, 3) IT Bedrijfsvoering & Staven, 4) Business Support, en 5) Platform Services
6. **DSV** bestaat uit 1) Beheer & Ontwikkeling, 2) Dienstverlening, en 3) Ondersteuning
7. **DZW** bestaat uit 1) Dienstverlening, 2) Waardestroom budgethouder, 3) Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen.
8. **BV** bestaat uit 1) HR, 2) Facilities, 3) Service Center Data, 4) Finance & Control, 4) en Inkoop & Contractmanagement, 5)
9. **SRC** bestaat uit 1) Strategie & Sociale Zekerheid, 2) Recht, Beleid & Ethiek, 3) Strategie, Eigenaar & Zorg, 4) Internationale Betrekkingen & Public Affairs, 5) Bedrijfsrecht en Beroep & Advisering, 6) Corporate Communicatie

2. Domein Directie IT

2.1. Beschrijving afdeling

De Directie IT bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen:

1. IT Zorg & Welzijn
2. IT Sociaal
3. IT Bedrijfsvoering & Staven, waaronder de ICT Servicedesk
4. Platform Services
5. Business Support, waaronder de afdeling Service Management

De directie IT bestaat uit 780 Medewerkers en hanteert op dit moment circa 100 Oplossgroepen.

2.2. Huidige systeem

Het ITSM-systeem dat op dit moment in gebruik bij de directie IT (en ook andere Domeinen) betreft Assyst van IFS. Deze applicatie draait on premise en bestaat uit Assyst Net (het 'meldportaal' voor Eindgebruikers en Beoordelaars) en Assyst Web (het 'oplossportaal' voor Behandelaars en Beoordelaars.). Beide onderdelen hebben een eigen omgeving die te benaderen is via een eigen URL.

Het huidige beheer team is zeer beperkt en bestaat uit een functioneel beheerder en een deeltijd productowner (PO), aangevuld met een systeembeheerder op locatie (1 fte) vanuit de huidige leverancier. De Oplossgroepen volgen primair de organisatiestructuur en de sturing is voornamelijk taak gericht.

2.3. Workflows

Het huidige ITSM portaal is ingericht op basis van ITILv3 Incident en request fulfilment (en dus niet op basis van de servicecatalogus). Meldingen en Aanvragen landen in gescheiden modules met elk hun eigen functionaliteit. Voor het uitvoeren van wijzigingen en het oplossen van 'problems' worden eigen modules gebruikt. In het portaal zijn de Workflows onderverdeeld in drie hoofdcategorieën:

- I. Ik heb een storing...
- II. Ik heb een vraag...
- III. Ik heb iets nodig...

Voor de categorie "Ik heb een storing..." zijn de volgende formulieren ingericht:

#	Omschrijving	Toelichting
IT-01	<i>Ik heb een storing met een apparaat</i>	<i>Ik heb een storing met een apparaat (Laptop, beeldscherm, . . .)</i>
IT-02	<i>Ik heb een storing met een programma</i>	<i>Met dit formulier kan je een storing melden m.b.t. een programma (applicatie) of een functionele mailbox.</i>
IT-03	<i>Ik heb een storing met intranet, internet en webportalen</i>	<i>Ik heb een storing met intranet, internet of de webdiensten.</i>
IT-04	<i>Ik wil een informatie beveiligingsmelding doen</i>	<i>Ik wil een beveiligingsmelding doen (o.a.verlies, diefstal, datalek, phishing/SPAM. . .).</i>

IT-05	<i>Ik heb een storing met een batch of een database</i>	<i>Ik heb een storing met een batch of een database</i>
IT-06	<i>Ik kan niet meer inloggen (wachtwoord vernieuwen)</i>	<i>Ik kan niet meer inloggen in Windows, Suwinet, DMS, MAF, ...</i>
IT-07	<i>Ik heb een storing op het gebied van online samenwerken</i>	<i>Ik wil een storing melden m.b.t. online samenwerken (Teams, Onedrive, Whiteboard, Stream, Wizard, Tasks)</i>
IT-08	<i>Ik heb een storing op het gebied van telefonie</i>	<i>Ik heb een storing op het gebied van telefonie</i>

Voor de categorie “**Ik heb een vraag...**” zijn de volgende formulieren ingericht:

#	Omschrijving	Toelichting
IT-09	<i>Ik heb een vraag over (het gebruik van) een apparaat</i>	<i>Mijn vraag gaat over (het gebruik van) een apparaat (computer, ...).</i>
IT-10	<i>Ik heb een vraag over (het gebruik van) een programma</i>	<i>Mijn vraag gaat over (het gebruik van) een programma (o.a. Assyst, MAF, LIAS, Treks, ...).</i>
IT-11	<i>Ik heb een vraag over informatiebeveiliging</i>	<i>Mijn vraag gaat over informatiebeveiliging (diefstal, veiligheid, ...)</i>
IT-12	<i>Ik heb een vraag over een ander onderwerp</i>	<i>Mijn vraag gaat over een onderwerp dat ik niet kwijt kan in de voorgaande formulieren.</i>
IT-13	<i>Ik heb een vraag over (het gebruik van) online samenwerken</i>	<i>Mijn vraag gaat over (het gebruik van) online samenwerken (Teams, Onedrive, Whiteboard, Stream, Wizard, Tasks)</i>
IT-14	<i>Ik heb een vraag over meldingen uit de mailbox(reader) Monitor.</i>	<i>Meldingen die binnen komen via de mailbox(reader) Monitor. Wordt gebruikt door het systeem</i>
IT-15	<i>Ik heb een vraag over telefonie</i>	<i>Ik heb een vraag met betrekking tot telefonie (werking, adviesvraag, ...)</i>
IT-16	<i>Ik heb een vraag over het vernieuwen van een wachtwoord</i>	<i>Ik kan niet meer inloggen in Windows, Suwinet, DMS, MAF, ...</i>
IT-17	<i>Vraag Vulnerability</i>	<i>Ik heb een vraag over vulnerability</i>

Voor de categorie “**Ik heb iets nodig...**” zijn de volgende formulieren ingericht:

#	Omschrijving	Toelichting
IT-18	<i>Ik heb een apparaat nodig</i>	<i>Ik heb een apparaat nodig (computer, VDI, Laptop, Printer, etc.)</i>
IT-19	<i>Ik heb rechten / toegang (accounts, servers, gebouw, etc.) nodig</i>	<i>Leveranciersaccount/Server/Netwerkmap/Splunk/RTI-RACF/Toegang pas /SVB-kuis/ Enz. Wanneer je keuze hier niet tussen staat kies dan de tegel Programma/Pakket/Programmatuur</i>
IT-20	<i>Ik heb een programma, pakket of programmatuur nodig</i>	<i>Ik heb een programma, functionele mailbox of Distributielijst nodig. (Let op: Rechten op een mailbox vraag je aan bij de eigenaar van de mailbox gebruik hiervoor niet dit formulier.)</i>
IT-21	<i>Ik heb iets nodig op / van Intranet of Internet</i>	<i>Ik heb iets nodig op/van Intranet / Internet.</i>
IT-22	<i>Ik heb iets nodig m.b.t. een database</i>	<i>Ik heb iets nodig m.b.t. een database</i>
IT-23	<i>Ik heb iets nodig m.b.t. deployments en overdrachten</i>	<i>Ik wil een deployment laten uitvoeren</i>

IT-24	<i>Ik wil een aanvraag KCS-RightAnswers indienen</i>	<i>Ik wil KCS-RightAnswers aanvraag indienen.</i>
IT-25	<i>Ik wil een gegevensuitwisseling aanvragen</i>	<i>Ik wil een gegevensuitwisseling aanvragen</i>
IT-26	<i>Ik heb iets nodig m.b.t. online samenwerken</i>	<i>Ik wil iets laten aanpassen in MS Teams (archiveren Team, verwijderen Team of documenten, aanpassen categorie of procestype).</i>
IT-27	<i>Ik wil phishing mail melden</i>	<i>Ik wil phishing mail melden</i>
IT-28	<i>Ik wil een security test aanvragen</i>	<i>Web applicatie scan, Compliance test, Vulnerability test, Security test, Security rapportage</i>
IT-29	<i>Ik wil certificaten aanvragen, verlengen of intrekken</i>	<i>PKIO, Interne certificaten</i>
IT-30	<i>Ik wil functionele aanpassing van een applicatie aanvragen</i>	<i>Aanvraag / wens functionele aanpassing van een applicatie</i>
IT-31	<i>Ik wil een DL-lijst aanpassen</i>	<i>Toevoegen of verwijderen van leden van een DL-lijst Vul bij de gebruiker de naam in van degene die verwijderd dient te worden</i>
IT-32	<i>Ik wil een formulier voor (keten) monitoring aanvragen</i>	<i>Aanvraag formulier voor (keten) monitoring</i>
IT-33	<i>Ik heb iets nodig op het gebied van telefonie</i>	<i>Ik heb iets nodig op het gebied van (mobiele) telefonie en Storm functionaliteiten.</i>
IT-34	<i>Ik wil mijn wachtwoord vernieuwen</i>	<i>Ik kan niet meer inloggen in Windows, Suwinet, DMS, MAF, ...</i>
IT-34	<i>Quarantaine mail</i>	<i>Aanvraag vrijgeven e-mail uit Quarantaine Als een mail in quarantaine is geplaatst kan deze op verzoek worden vrijgegeven. Mails worden echter niet zomaar tegen gehouden daarom vragen wij een aantal gegevens en een motivatie ter beoordeling van het verzoek.</i>

2.4. Overige informatie

Binnen Assyst Web zijn er standaard melding-sjablonen ingericht voor specifieke groepen van Behandelars. Deze worden gebruikt om snel incidenten te kunnen routeren en om veel voorkomende vragen en verzoeken snel af te handelen.

De ICT Servicedesk gebruikt veelal eigen formulieren via het Assyst Net portaal, voor het registreren van Meldingen en Aanvragen omdat de functionaliteit van de sjablonen niet afdoende is.

De interface en inrichting van Assyst Net en Assyst Web wordt als complex en onduidelijk ervaren waardoor zowel het portaal als het behandelaarsgedeelte wordt gemeden door de gebruikers. Hierdoor worden zaken buiten de registratie gehouden en is niet duidelijk wat er is gebeurd en kan werk niet worden overgenomen bij afwezigheid.

De inrichting sluit niet altijd aan op de werkwijze binnen de organisatie. Dit is deels verouderde en foutieve inrichting maar komt ook door beperkingen van Assyst.

Het interne kennissysteem van Assyst wordt niet gebruikt. Maar er wordt wel gebruik gemaakt van RightAnswers. Er is geen integratie tussen Assyst en RightAnswers. Hierdoor kunnen Meldingen/Aanvragen niet direct worden voorzien van teksten uit het kennis systeem en is er geen relatie te leggen tussen het aantal meldingen en de gebruikte kennis.

Operationele en stuur- en verantwoordrapportages worden gegenereerd door PowerBI en incidenteel worden er ook SAP Crystal Reports gedraaid. De rapportagetool van Assyst zelf wordt niet gebruikt. Dit zorgt er voor dat er geen duidelijk inzicht is in de eigen prestatie.

Meldingen en Aanvragen met betrekking tot de ESP worden naar de IT Servicedesk gestuurd, waarna deze handmatig worden ingevoerd in het portaal van de ESP. Voor applicatieontwikkeling wordt veelal gebruik gemaakt van Jira. Er is echter geen integratie tussen Assyst en Jira. De mate van onderhoud van de API en het ontbreken van een uniforme inrichting in Assyst en Jira heeft er toe geleid dat er tot op heden geen koppeling is gerealiseerd. Daarom moeten gegevens handmatig worden overgenomen. Zoals bij het indienen van een change, en dit zorgt voor problemen bij het volgen en onderling in relatie brengen van Aanvragen/Meldingen. Deze komen binnen via Assyst, waarna ze verder worden behandeld in Jira en uiteindelijk weer in uitvoering worden gebracht via een change in Assyst. De relatie tussen Aanvragen of Meldingen is in de huidige situatie niet meer duidelijk.

Assyst wordt ook ingezet door de afdeling DSV (Dienstverlening Sociale Verzekeringen) van de SVB. Dit is een belangrijk Domein welke nader wordt toegelicht in hoofdstuk 4. Daarnaast wordt Assyst (in beperkte mate) ingezet voor andere afdelingen, waaronder HR (zie hiervoor hoofdstuk 2.2). Het gaat hier vooral om het afhandelen van Meldingen/Aanvragen.

3. Domein HR

3.1. Beschrijving afdeling

De afdeling HR Service Center bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen:

- HRSC (HR Service Centrum)
- HR Functioneel Beheer (FB)
- Loonkostenadministratie (LKA)
- Leren en ontwikkeling (Academy)

De afdeling HR bestaat uit 171 Medewerkers waaronder 42 HRSC medewerkers

3.2. Huidige (HR) systeem

Op dit moment is de tool IRIS in gebruik bij HR. Dit is een zelfbouw functionaliteit en draait on premise en wordt beheerd door IT. Het is een applicatie waarin de Medewerker een digitaal formulier invult en aangeeft op welk onderwerp zijn vraag betrekking heeft. Hierna wordt deze door het HR service center behandeld en het antwoord via de applicatie teruggekoppeld.

Daarnaast wordt ook het huidige systeem van IT ingezet voor met name autorisatieverzoeken. Circa 20% van de gehele workload voor functioneel beheer komt binnen via het huidige systeem van IT . Circa 80% van alle vragen en verzoeken voor functioneel beheer komt binnen via e-mail.

Tenslotte wordt ook nog gebruik gemaakt van SmartAim en Robotics (RPA), voor het automatisch aanmaken van een taak in het huidige systeem van IT , bij indienst- en uitdiensttreding van Medewerkers

3.3. Workflows

- Onboarding en offboarding van Medewerkers: dit betreft administratieve verwerking van in- en uitstroom, en de verwerking van personeelsmutaties en secundaire arbeidsvoorwaarden.
- HRSC afhandeling van aanvragen: dit betreft HR vragen en aanvragen die niet kunnen plaatsvinden in de selfservice van de HR applicatie vragen van Medewerkers aan HRSC. Dit gaat nu via IRIS (zelfgebouwde tool door MsDev).
- HRSC chat in Teams: voor het stellen en beantwoorden van korte vragen wordt gebruik gemaakt van de HR chat functionaliteit in Teams. Voor veelgestelde vragen wordt gebruikt gemaakt van intranetpagina's.
- Functioneel Beheer (change- en incidentmanagement): voor MijnHR. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van Bedrijfsvoering en hiervoor wordt ook de werkwijze van IT gevolgd. Dit gaat nu met name via e-mail omdat het huidige systeem van IT niet toereikend is, en voor Facilities gaat dit via het huidige systeem voor Facilities.

#	Omschrijving	Toelichting
HR-01	Autorisatieverzoeken	Aanvragen voor nieuwe, gewijzigde of beëindigen van autorisaties in HR applicaties
HR-02	Incidentmelding HR systeem	Melden van storingen in HR applicaties

HR-03	<i>Indiensttreding</i>	<i>Melding nieuwe medewerkers ten behoeve van toekenningen van autorisaties en bedrijfsmiddelen</i>
HR-04	<i>Uitdiensttreding</i>	<i>Melding van uitdiensttreders ten behoeve van inname van autorisaties en bedrijfsmiddelen</i>
HR-05	<i>Vraag van Medewerker</i>	<i>Vragen van Medewerkers m.b.t. HR zaken</i>
HR-06	<i>Maatwerk opdracht</i>	<i>Bijvoorbeeld bulkmutaties</i>
HR-07	<i>Aanvraag functie of kostenplaats</i>	<i>Verzoeken tot aanmaken van functie en organisatorische eenheden in de HR applicatie</i>
HR-08	<i>Aanvraag voor wijziging in IT systeem</i>	<i>Aanpassingen(technisch/functionaliteit) in HR applicaties n.a.v. CAO of organisatorisch wijzigingen</i>

3.4. Overige informatie

MijnHR is de HR Self Service-applicatie van de SVB die wordt gerealiseerd met ADP Workforce. Het incident en changemanagement van HR functioneel beheer verloopt ook via het huidige systeem van IT. De functionaliteit van MijnHR (ADP) zelf is géén onderdeel van nieuwe Oplossing.

4. Domein Facilities

4.1. Beschrijving afdeling

De afdeling Facilities is als volgt onderverdeeld:

- Hoofdkantoor (landelijk) Amstelveen
 - o Management en secretariaat
 - o Accountmanagement
- Regiomanagement op meerdere Locaties
 - o Gebouw & Werkplekbeheer (per Locatie)
 - o Medewerkers Facilities (per Locatie)
 - o Postkamer (Locatie Utrecht)

De afdeling Facilities bestaat uit 160 medewerkers.

4.2. Huidige systeem

Het huidige Facilities Management Informatie Systeem (FMIS) is MyPrequest, een SaaS-oplossing waarvan momenteel de volgende modules in gebruik zijn.;

- Reserveringen
- Bezoekers
- Meldingen
- Activiteiten (werkorders)
- Ruimtebeheer
- Maps
- Middelen
- Financieel
- Rapportage

Daarnaast is de 'Fieldservice app' in gebruik (HTML5 front end speciaal voor de mobiele telefoon).

Iedere Medewerker heeft toegang tot MyPrequest. Er is een onderverdeling in autorisaties, waarbij het merendeel van de gebruikers beperkte rechten heeft om meldingen en reserveringen te doen. Specifieke groepen zoals de medewerkers van Facilities, maar ook secretariaten, BHV'ers en de Postkamer, hebben uitgebreidere rechten. Dan gaat het om oplosgroepen met specifieke rechten of powerusers die reserveringen mogen doen waar financiële consequenties aan zitten, zoals banqueting aanvragen.

Externe partijen zoals huurders en leveranciers zijn ook opgevoerd in dit systeem. Voor huurders zijn meldingen en aanmelden van bezoekers mogelijk. Huurders hebben zelfstandig toegang tot bepaalde delen van het MyPrequest.

Een aantal (soorten) meldingen wordt door Facilities doorgezet als werkorder naar leveranciers. Enkele leveranciers hebben zelfstandig toegang tot het systeem. Het is de bedoeling om meer via het systeem te communiceren en leveranciers toegang te geven tot gegevens in het systeem.

4.3. Workflows

#	Omschrijving	Toelichting
FA-01	Reserveringen	Het reserveren van (niet-)schaarse goederen en diensten, zoals zalen/parkeerplaatsen en faciliteiten als catering, een fiets of NS kaart voor een beperkte duur door interne SVB-medewerkers. Dit gebeurt direct in de reserveringen-module, via het planbord of via de outlook add-in.
FA-02	Planbord zalen/ Faciliteiten	Visuele configuratie middels een tijdbalk, van waaruit ook direct reserveringen kunnen worden gestart of gewijzigd.
FA-03	Meldingen	Het melden van een storing/ klacht of aanvragen van artikelen en diensten van en door leveranciers binnen een SVB-gebouw, zowel door SVB-Medewerkers als huurders alsmede het opvragen van dossiers door SVB-medewerkers.
FA-03a	Arbo meldingen	Centrale vastlegging van zogenaamde arbo-incidenten om te voldoen aan arbo-wetgeving, nemen van preventieve maatregelen en evaluatie. Gezien het vertrouwelijke karakter (mogelijk) van deze incidenten is slechts een beperkt aantal mensen bevoegd om deze meldingen te doen en in te zien (registrator en raadpleger)
FA-04	Bezoekersregistratie	Het aanmelden van bezoekers met contactpersoon, waarbij los een bezoekerspas of parkeerplaats kan worden toegekend.
FA-05	Activiteiten (Werkorders)	Meldingen worden omgezet in werkorders voor oplosgroepen, zijnde Facilities op de diverse Locaties of een leverancier. Van daaruit worden werkorders, en bijhorende meldingen, ook weer afgesloten. Deze moeten in voorkomende gevallen ook opgenomen worden in het Bouwbesluit.
FA-06	Autocad/ Ruimtebeheer	Opnemen van alle beschikbare ruimtes in ruimtebeheer via autocad.
FA-07	Financiële module	Waaronder een koppeling van MyPrequest met Proactis ten behoeve direct verrekenen van reserveerbare goederen en diensten

4.4. Overige informatie

Ter illustratie een overzicht van mogelijke Meldingen bij Facilities, plus telling over 2023:

Onderwerp	Totaal
Afval	372
Apparatuur	49
Automaten	109
Bestelling	157
Toegang	64
Bouwbesluit	122
Gebouw	867
Groen	7
Keuken	29
Klacht Post NL	158
Klimaat	106
Meubilair	236
Overlast	4
Post en Archief	1.793
Sanitair / pantry	199
Schoonmaak	289
Transport	197
Veiligheid	11
Verhuizing	3
	5.030

Ter illustratie een overzicht van soorten Assets (NB: dit zal toenemen als SVB de NEN2767 invoert):

Middeltype	
☐ Audio middelen	☐ Overheadprojector
☐ Automaat	☐ Overig
☐ Beamer	☐ Parkeerplaats
☐ Whiteboard	☐ Parkeerplaats
☐ Auto	☐ Presentatie middelen
☐ Dienstriets	☐ Vergaderzaal
☐ Evenement meubilair	☐ Snoepautomaat
☐ Koffieautomaat	☐ Bureau
☐ Laptop	☐ Vergaderruimte
☐ Lift	☐ Bezoekers pas
☐ Lunchbon	☐ Werkruimte team
☐ Moderatie middelen	
☐ NES-kast	
☐ NS Businesscard	

5. Domein Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV)

5.1. Beschrijving afdeling

De directie DSV is een domein dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van sociale verzekeringen. Het gaat m.n. om de volksverzekeringen AOW, Anw, AIO en kinderbijslag.

De directie DSV bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen:

- Afdeling Beheer & Ontwikkeling (uitvoering SV middels centrale geautomatiseerde uitvoeringsprocessen en functioneel beheer & ontwikkeling van bedrijfssystemen die in gebruik zijn bij de afdeling Dienstverlening)
- Afdeling Dienstverlening (decentrale handmatige uitvoering SV met negen (bezoek)locaties voor burgers)
- Afdeling Ondersteuning (ondersteuning bedrijfsvoering van directie DSV)

De afdeling DSV bestaat uit 2360 medewerkers.

5.2. Huidige systeem

- Assyst, zie hst 1. Assyst wordt gebruikt door DSV voor meldingen (vragen en incidenten) over de Workflows genoemd in § 4.3. Deze vragen zijn veelal afkomstig van DSV medewerkers en worden gerouteerd naar bedrijfsonderdeel Beheer & Ontwikkeling.
- Zie hoofdstuk 2.2, m.n. 2^e en 3^e alinea zijn relevant voor DSV

5.3. Workflows

De huidige omgeving voor DSV is ingericht in 13 hoofdcategorieën te vinden onder ‘tegels’ in Assyst :

- I. Betalingsverkeer
- II. Centrale tabellen
- III. DTI / Comma
- IV. Externe gegevensuitwisseling
- V. Online dienstverlening
- VI. Rekenbladen
- VII. DSV Wijzigingen
- VIII. Wijzigingen op de batchplanning
- IX. DSV vraag
- X. Fout in mailing
- XI. Aanvraag Query
- XII. Vragen over inhoud of het resultaat van een wizard
- XIII. Aanvraag overwerk

De 13 hoofdcategorieën zijn weer onderverdeeld in de volgende Workflows:

#	Omschrijving	Toelichting
DS-01	<i>Betalingsverkeer: Betalingen / onderzoek (aanvraag refund, audit, info)</i>	<i>Terugvragen betaling, onderzoek betaling, opvragen gegevens</i>
DS-02	<i>Betalingsverkeer: Je kunt hier een vraag stellen</i>	<i>Je kunt hier een vraag stellen over betalingsverkeer</i>
DS-03	<i>Betalingsverkeer: Foutmelding betalingsverkeer</i>	<i>Je kunt hier een foutmelding doen over het betalingsverkeer</i>
DS-04	<i>Bankentabel</i>	<i>Verzoek aanpassen bankentabel</i>
DS-05	<i>Boco-brieftypes (DTI / Comma)</i>	<i>Verzoek wijzigingen bouwsteen correspondentie in bestaande brieftypes</i>
DS-06	<i>Bijzondere adressen</i>	<i>Opvoeren/afvoeren/wijzigen bijzondere adressen (GVA)</i>
DS-07	<i>Instellingentabel</i>	<i>Nieuwe instelling opvoeren of bestaande wijzigen</i>
DS-08	<i>Overige tabellen</i>	<i>Verzoek wijziging overige tabellen</i>
DS-09	<i>DTI / Comma Aladin verzoeken</i>	<i>In deze rubriek aanpassingen voor Aladin doorgeven</i>
DS-10	<i>Correspondentie: vraag/wijziging</i>	<i>Meld hier je vraag/wijziging voor DTI/Comma</i>
DS-11	<i>Correspondentie: ik heb een tekst- / inhoudsfout</i>	<i>Meld hier je redactionele-, spellings- of lay-out fouten.</i>
DS-12	<i>Aanvraag CD branden</i>	<i>Aanvraag om gegevens op CD te branden (ook DVD of USB stick)</i>
DS-13	<i>Aanvraag gegevensuitwisseling</i>	<i>Aanvraag gegevensuitwisseling (niet CD/DVD/USB stick) met externe partijen</i>
DS-14	<i>Aanvraag versleuteld (Zivver)</i>	<i>Aanvraag om versleuteld mailbericht te kunnen versturen</i>
DS-15	<i>Vraag over online dienstverlening</i>	<i>De Online diensten zijn: Mijn SVB, Berichtenbox, MijnOverheid en DigiD</i>
DS-16	<i>Opvragen bewijs Berichtenbox</i>	<i>Opvragen bewijs van Berichtenbox.</i>
DS-17	<i>Fout in rekenblad</i>	<i>Fout in rekenblad rapporteren</i>
DS-18	<i>Ik heb een vraag over rekenblad</i>	<i>Voor alle vragen m.b.t. Rekenbladen</i>
DS-19	<i>Ik wil iets wijzigen (DSV Algemeen)</i>	<i>Aanvraag indienen m.b.t. functionaliteit voor de uitvoering</i>
DS-20	<i>Wijziging in batchplanning</i>	<i>Aanvraag (spoed) wijziging binnen de Batchplanning.</i>
DS-21	<i>Ik heb een vraag (DSV Algemeen)</i>	<i>Stel je vraag m.b.t. de uitvoering of gevalsbehandeling. Gaat je vraag over werkinstructies in Paradocs: gebruik dan de feedbackknop in het Paradocs item</i>
DS-22	<i>Fout in mailing</i>	<i>Fout in mailing rapporteren</i>
DS-23	<i>Aanvraag query</i>	<i>Aanvraag query in de querudatabase "Datacore". Dit formulier kan ook gebruikt worden bij (DSV) gevalsbehandeling (zoeken persoon)</i>
DS-24	<i>Vragen over wizard</i>	<i>Ik heb een vraag over een Wizard (taakondersteuning)</i>
DS-25	<i>Aanvraag overwerk</i>	<i>Dit verzoek mag je alleen indienen als jouw manager al goedkeuring heeft gegeven</i>

5.4. Overige informatie

Assyst wordt ook ingezet ten behoeve van functioneel beheer voor andere systemen van de SVB.

Bijvoorbeeld:

- Facilities: voor onder andere functioneel beheer en uitgifte van apparatuur (13).
- Finance & Control: ten behoeve van functioneel beheer van financiële systemen (10)
- Human resources: ten behoeve van functioneel beheer van HR Systemen (8)
- Informatie Beveiliging: voor registratie en afhandeling van datalekken, verlies en diefstal (5).
- Service Center Data: ten behoeve van management- en stuurinformatie in PowerBI (1)

Ondersteuning van functioneel beheer wordt op verschillende manieren gedaan. Vaak wordt de mail import en/of het portaal gebruikt om Meldingen/Aanvragen van Eindgebruikers te ontvangen. Ook worden Meldingen/Aanvragen die gedaan zijn bij de IT Servicedesk doorgezet naar functioneel beheer. De functioneel beheer Oplossingsgroepen handelen direct functionele meldingen af of dragen zorg voor het vertalen van de behoefte naar een wijzigingsverzoek. Afhankelijk van de uitvoering hiervan wordt deze via de bestaande systemen uitgevoerd via een RFC dan wel doorgezet naar de ESP of er is door functioneel beheer direct contact met de SaaS leverancier. In het geval van interne applicatie ontwikkeling worden verzoeken via Jira/AzureDevOps op de backlog gezet.

De huidige implementatie voor het faciliteren van functioneel beheer laat sterk te wensen over. De verschillende type samenwerking in de keten (Agile, DevOps, Waterval) en het bijhouden van wensen is niet goed ingericht. Daarbij is het pad van hoe een behoefte tot een geïmplementeerde functionaliteit is gekomen niet volledig te traceren en ondersteunt de verschillende tooling de samenwerking van functioneel beheer met IT niet optimaal.

Informatie beveiligingsmeldingen (IB) worden door alle afdelingen centraal geregistreerd in Assyst naast de IT beveiligingsmeldingen. Dit loopt goed al zou de classificatie en afscherming hiervan beter kunnen.

Daarnaast maakt het service center data (SCD) gebruik van Assyst als voorportaal voor het doen van Meldingen/Aanvragen aangaande hun PowerBI Dashboard dienstverlening.

6. Gebruikers

De Oplossing kent meerdere type gebruikers, waaronder:

- Interne Eindgebruikers (alle medewerkers van SVB)
- Externe Eindgebruikers (huurders/ Bezoekers)
- Interne Behandelaars (betrokken bij de levering van diensten)
- Externe leveranciers/ ESP's (betrokken bij de dienstverlening)
- Beheerders (van ESMA)

De volgende gebruikersgroepen worden onderscheiden voor het ESM-systeem.

Functie	Omschrijving	Voorbeelden
Interne Eindgebruikers		
<i>SVB-medewerkers</i>	<i>Medewerkers van de SVB die in de HR administratie zijn opgenomen inclusief externen.</i>	<i>Eindgebruikers die middels het portaal diverse diensten kunnen afnemen, vragen kunnen stellen, etc. Dit gebeurt op basis van rollen waarmee je meer/ minder rechten hebt.</i>
<i>Beoordelaars</i>	<i>Medewerkers van de SVB die een specifieke rol hebben waarmee ze financiële of functionele goedkeuring moeten verlenen voordat een dienstverlening geleverd mag worden.</i>	<i>Eindgebruiker die middels een workflow in het portaal een melding krijgt om een aanvraag van een medewerker te beoordelen. Dit zijn vaak managers of budgethouders.</i>
Externe Eindgebruikers		
<i>Huurders</i>	<i>Contact personen van andere organisaties die ruimtes huren en diensten afnemen van de SVB.</i>	<i>Eindgebruikers die een specifieke set van diensten via het portaal kunnen afnemen en die hiervoor een speciaal account ontvangen wat niet verbonden is aan de SVB HR-administratie.</i>
<i>Bezoekers</i>	<i>Persoon die op uitnodiging tijdelijk beperkte diensten afneemt via het portaal.</i>	<i>Eindgebruikers die via een tijdelijk account toegang hebben tot het portaal en zo tot een specifieke aanvraag op aandragen van een SVB-medewerker/huurder.</i>
Interne Behandelaars		
<i>IT-medewerkers (SVB) (proces-gebruikers)</i>	<i>IT-medewerkers binnen de SVB IT organisatie (inclusief inhuur). Behandelaars: ICT Servicedesk, Functioneel en technisch Specialisten, Security Operations, Monitoring, Operations, Applicatie support, Platform teams, Privacy officers, Licentiebeheer, Dienstverleners</i>	<i>Ondersteunen van ITSM-activiteiten, zoals:</i> - <i>Managen van de catalogus</i> - <i>Managen van incidenten/ klachten</i> - <i>Afhandelen service requests/ aanvragen</i> - <i>Plannen en uitvoeren van wijzingen</i> - <i>Managen van SLA's en leveranciers</i> - <i>Managen diensten- en applicatie portfolio</i> - <i>Managen van CMDB</i> - <i>Managen privacy meldingen</i>

<i>Beoordelaars</i>	<i>Medewerkers van de SVB die Behandelaar zijn en een rol hebben om Aanvragen en/of Wijzigingen te beoordelen voordat deze mogen worden uitgevoerd.</i>	<i>Een product owner die toestemming moet geven voor het doorvoeren van een wijziging. Een eigenaar van een dienstverlening die vooraf moet controleren of er voldoende budget/licenties zijn om een Aanvraag uit te voeren.</i>
<i>HR-medewerkers (proces-gebruikers)</i>	<i>Medewerkers verantwoordelijk voor HR-activiteiten, zoals HR-medewerkers en managers.</i>	- <i>Onderhouden van de catalogus</i> - <i>Onderhouden van de kennisdatabase</i> - <i>Afhandelen aanvragen, vragen / HR-cases en klachten</i> - <i>Managen van in-, door- en uitstroom processen.</i>
<i>Facilitair beheer medewerkers (proces-gebruikers)</i>	<i>Medewerkers van facilitairbeheer en breder; Receptie, GWB, CAD tekenaar, Functioneel beheer, Leveranciers,</i>	- <i>Onderhouden van de catalogus</i> - <i>Onderhouden van de kennisdatabase</i> - <i>Afhandelen bestellingen, vragen en klachten</i> - <i>Managen van afspraken en activiteiten van leveranciers</i> - <i>Managen van incidenten en verstoringen</i> - <i>Managen van gebouwen en assets (configuratiebeheer)</i> - <i>Plannen van onderhoud en wijzigingen</i>
<i>Proces- en Servicemanagers</i>	<i>IT-medewerkers</i>	- <i>Aansturen proces en dienst inrichting</i> - <i>Aansturen rapportage behoefte</i>
<i>Functioneel beheerders business</i>	<i>Medewerkers die aan de business kant informatie systemen functioneel beheren en functionele vragen van gebruikers en key users behandelen.</i>	- <i>Wensen beheer</i> - <i>Request en incident management op functioneel niveau</i> - <i>Opdracht en regie voering wijzigingen IT</i>
Externe leveranciers		
<i>Externe medewerkers van externe serviceproviders (proces-gebruikers)</i>	<i>Medewerkers van externe leveranciers.</i>	- <i>Leveranciers (ESP's) kunnen eventueel direct gebruik maken van het ESM-systeem, bijvoorbeeld voor het oplossen van incidenten.</i> - <i>Het delen van CMDB gegevens</i> - <i>Het presenteren en bij houden van een catalogus in het portaal</i>
Beheerders		
<i>Functioneel beheerders ESM-systeem</i>	<i>Platform/Systeem team voor het beheer van het ESM-systeem</i>	- <i>Algemene functionele inrichting</i> - <i>Inrichten en onderhouden koppelingen en integraties</i> - <i>Inrichten en onderhouden operationele rapportages en dashboards</i>

7. Aantallen

7.1. Assyst

Indicatief een aantal afgeronde kengetallen uit het huidige ITSM systeem Assyst.

Eindebruikers:

- Audit Dienst: 40
- Facilitair: 175
- Finance & Control: 105
- HR: 180
- Inkoop & Contractmanagement: 25
- Service Center Data: 55
- Project: 15
- CCO Office: 20
- CIO Office: 60
- DSV: 3050
- DZW: 540
- Directie IT: 780
- Strategie, Recht & Communicatie: 200

Totaal: 5500

Tickets:

- Incidenten: 32.550
- Servicerequests: 32.000
- Changes: 5.300
- Problems: 64
- Decisions: 12.100
- Taken: 19.400

Totaal: 101.414

Oplosgroepen:

- IT: 100
- DSV: 50
- HR: 10
- Facilitair: 15
- Overig: 20

Totaal: 195

Behandelaars:

- IT: 970
- DSV: 330
- HR: 50
- Facilitair: 60
- Overig: 50

Totaal: 1.180

Beoordelaars Change (PO- Decision tasks/Behandelaars):

- Bedrijfsvoering: 20

- DSV: 50
- DZW: 15
- IT: 40
- SRC: 3
- Overig: 5

Totaal: 130

Beoordelaars Service Request (Leidinggevendenden/Eindgebruikers)

- 44 workflows
- **270 leidinggevendenden**

Assets:

- Applicaties: 760
- Certificaten: 480
- Databases: 760
- Diensten: 30
- Gevalsbehandeling: 30
- ITB Data: 200
- ITB Tooling: 25
- ITB Verwerking: 700
- Middleware: 20
- Netwerk: 790
- Opslag: 45
- Printers: 190
- Servers: 1.400
- Systems: 50
- Telecom: 65
- Werkplek: 15.400

Totaal: 21.000

Workflows: 140

Formulieren: 155

7.2. RightAnswers

- Kennis items gepubliceerd: 1190
- Kennis items mutaties per maand: 40
- Feedback per maand: 10

7.3. Prequest

Gebruikers; ruim 5000

Meldingen (die leiden tot werkorders); 5030

Reserveringen; 41566

Bezoekers; 56600

Leveranciers; 25

Assets; 1872

Ruimtes; 4169

8. Koppelingen

8.1. Bron- en doelsystemen

Het huidige ITSM systeem bij de SVB (IFS Assyst) is gekoppeld aan diverse bron-en doelsystemen ten behoeve van de volgende functionaliteiten en bedrijfsprocessen:

- i. Contractmanagement
- ii. Source-to-Pay
- iii. Communication & Collaboration
- iv. Identity & Access Management
- v. Ontwerpsoftware (tbv Facilities)
- vi. Servicemanagement systemen van de ESP
- vii. Overige Servicemanagement systemen van de SVB
- viii. Gebouwbeheersysteem
- ix. Backlog tracking

Voor technische specificaties van deze Koppelingen zie **Bijlage J – Technische Architectuurekaders**

9. Tekortkomingen

9.1. Prestaties

De prestaties van huidige servicemanagement-applicaties zijn onvoldoende; er treden vaak storingen op en de verwerking is traag. Het systeembeheer is arbeidsintensief of kostbaar, en/of vendorsupport is soms matig. Ook is het afhandelen van een storing door de Beheerder niet zelden omslachtig en tijdrovend. Het huidige systeem voor Facilities is een SAAS omgeving en zodra er tabellen geopend moeten worden met te veel gegevens of er een complexere query komt dan krijg je snel een time-out.

9.2. Functionaliteiten

Sommige huidige servicemanagement-applicaties missen ook bepaalde gewenste functionaliteiten die kunnen aansluiten op nieuwe of veranderende Workflows binnen de SVB.

9.3. Inrichting

De Workflows in huidige servicemanagement-applicaties zijn niet altijd logisch ingericht, waardoor het soms lastig is voor Medewerkers om de juiste tegel voor een Melding/Aanvraag te vinden. De Medewerker wordt niet door het systeem bij de hand genomen en is onvoldoende intuïtief. De eigen invloed op de inrichting is heel erg beperkt.

9.4. Strategische doelstellingen

De huidige servicemanagement-applicaties zijn dragen onvoldoende bij aan de algemene strategische doelstellingen van de SVB, zoals beschreven in §1.4 van het Beschrijvend document.

9.5. Flexibiliteit

De huidige servicemanagement-applicaties zijn niet flexibel wat betreft de inrichting. Het beantwoorden van vragen en het doorvoeren van aanpassingen kosten vaak veel tijd en handwerk. De gebruikte tabellen (vooral in IRIS) zijn sterk verouderd.

9.6. Rapportage

Rapportagemogelijkheden van de huidige servicemanagement-applicaties zijn beperkt. Ook bieden niet al deze systemen een (overzichtelijk) dashboard. Er wordt nu deels in de rapportagebehoefte voorzien door een Integratie met PowerBI. Daarnaast worden er voor bepaalde adhoc rapportages gebruik gemaakt van SAP Crystal Reports, of worden deze geleverd door de huidige leverancier.

9.7. Gebruikersvriendelijkheid

Sommige huidige servicemanagement-applicaties zijn minder gebruikersvriendelijk of zelfs onhandig in gebruik. Dit ligt deels aan de gebrekkige inrichting, waar de SVB mede verantwoordelijk voor is, maar soms ook aan de applicaties zelf.

9.8. Regievoering

De SVB maakt tegenwoordig meer gebruik van cloud- en SaaS diensten, en de huidige servicemanagement-applicaties bieden onvoldoende mogelijkheden om een goede regievoering over deze externe leveranciers te voeren. Ditzelfde geldt vanzelfsprekend ook voor de gewenste regievoering op interne dienstverleners.

9.9. Versnippering

Het is onwenselijk om voor elk Domein een aparte servicemanagement-applicaties aan te schaffen. Dit leidt onnodig veel (beheer)kosten, maar belemmert ook de wens van de SVB om servicemanagement te kunnen voeren over de Domeinen heen, en om daarmee de eigen dienstverlening te kunnen verbeteren.

9.10. Privacy & informatiebeveiliging

In de huidige situatie zijn de data van verschillende Domeinen niet (optimaal) gescheiden, waardoor er een potentieel risico bestaat op privacy & informatiebeveiligingsincidenten.

9.11. Overige tekortkomingen

Hieronder volgt een opsomming van overige tekortkomingen:

- In een aantal servicemanagement-applicaties is er geen afvang van veel gestelde vragen.
- Een aantal processen vraagt veel handwerk voordat een vraag/verzoek opgepakt kan worden.
- Tabellen zijn verouderd.
- Een aantal servicemanagement-applicaties kent beperkte of geen rapportagemogelijkheden.
- Huidige servicemanagement-applicaties leiden soms niet tot verkorting van doorlooptijden.
- Formulieren zijn niet logisch vindbaar.
- Mensen weten niet goed welke servicemanagement-applicatie ze moeten gebruiken.
- Functioneel beheer is vaak omslachtig.

Bijlage 1

Huidige Oplosgroepen in Assyst (inclusief HR en DSV)

1	Assyst/Eindgebruikers
2	Assyst/Template Users
3	Assyst/Uit dienst
4	ASSYST_SYSTEM
5	SCD/SVI
6	BR CP Lokale Ondersteuning
7	DBV/IB
8	DSV/B&O/GAT
9	DSV/B&O/KD BR/BAT Atomium
10	DSV/B&O/KD BR/Batatouille
11	DSV/B&O/KD Kind/BAT
12	DSV/B&O/KD O&N/BAT AIO
13	DSV/B&O/KD O&N/BAT Anw
14	DSV/B&O/KD O&N/BAT AOW
15	DSV/B&O/KD O&N/Intake
16	DSV/B&O/KD Paradoes en advies
17	DSV/B&O/PMO
18	DSV/B&O/SC GU&G/BAV
19	DSV/B&O/SC GU&G/betalingsverkeer
20	DSV/B&O/SC GU&G/centrale uitvoering
21	DSV/B&O/SC GU&G/EGU
22	DSV/B&O/SC GU&G/GMD
23	DSV/B&O/SC GU&G/GP
24	DSV/B&O/SC GU&G/GP&CM
25	DSV/B&O/SC GU&G/mailling
26	DSV/B&O/SC GU&G/Meldloket
27	DSV/B&O/SC GU&G/queries
28	DSV/B&O/SC OO/BRM
29	DSV/B&O/SC OO/Correspondentie
30	DSV/B&O/SC OO/Direct klantcontact
31	DSV/B&O/SC OO/INTRANET
32	DSV/B&O/SC OO/Klantcommunicatie
33	DSV/B&O/SC OO/Robotics
34	DSV/B&O/SC OO/svb.nl (Mijn SVB)
35	DSV/B&O/SC OO/svb.nl (Webredactie)
36	DSV/B&O/SC OO/Webdiensten
37	DSV/B&O/TAT
38	DSV/CS&O/IB-IRM
39	DSV/FB/CKT
40	DSV/OC/CONDOR
41	DSV/Octopus FB-HH
42	DSV/Octopus FB-OC
43	DSV-WORKFLOW
44	DV CP Lokale Ondersteuning
45	DZW/VenO/FB
46	F&C/BC-IT/F4ITADMIN
47	F&C/FA/FAM
48	F&C/FA/FS
49	F&C/FA/UNIT4ERP-KEY-USERS
50	F&C/FB/FMS
51	F&C/FB/LIAS Beheer
52	F&C/FB/PROACTIS
53	F&C/FB/TIMETELL
54	F&C/FB/UNIT 4 ERP
55	F&C/UNIT4ERP/Beoordelen

56	F&C/UNIT4ERP/Business Control
57	Frontoffice Balie Amstelveen
58	Functioneel Beheer PGB 1.0
59	Functioneel Beheer PGB 2.0
60	GR CP Lokale Ondersteuning
61	GWB Amstelveen
62	GWB Breda
63	GWB Deventer
64	GWB Groningen
65	GWB Leiden
66	GWB Narrowcasting (functioneel)
67	GWB Nijmegen
68	GWB Roermond
69	GWB Rotterdam
70	GWB Utrecht
71	GWB Zaanstad
72	HR&F/HR Functioneel beheer
73	HR&F/HR-Desk/Academie
74	HR&F/HR-Servicecentrum
75	HR&F/IBABS
76	HR&F/Informatiebeheer
77	HR&F/Myprequest
78	HR-WORKFLOW
79	IB/Audit Dienst
80	IB/SRC
81	Inkijken
82	IT/AM GENERIEK/CORRESPONDENTIE_DTI
83	IT/AM GENERIEK/DAPPER FUNDAMENTEN
84	IT/AM GENERIEK/DMS-WEBAPOLLO
85	IT/AM GENERIEK/EndPointManagement
93	IT/AM GENERIEK/IBPSCRUM
94	IT/AM GENERIEK/ICC
95	IT/AM GENERIEK/INTAKE
96	IT/AM GENERIEK/JIRA
97	IT/AM GENERIEK/MSDEV
98	IT/AM GENERIEK/SAAS
99	IT/AM GENERIEK/SVB-KLUIS-EFT
100	IT/AM GENERIEK/VDI
101	IT/AM SOCIAAL/AA 21
102	IT/AM SOCIAAL/AA 3
103	IT/AM SOCIAAL/AKW
104	IT/AM SOCIAAL/ANALYSE
105	IT/AM SOCIAAL/AOW 1
106	IT/AM SOCIAAL/BIJZONDERE REGELINGEN
107	IT/AM SOCIAAL/COBOL NT
108	IT/AM SOCIAAL/EESSI-KRAKEN
109	IT/AM SOCIAAL/FASTLANE
110	IT/AM SOCIAAL/FINANCIEEL
111	IT/AM SOCIAAL/IKC
112	IT/AM SOCIAAL/INFORMATIEMANAGEMENT/PMO
113	IT/AM SOCIAAL/KETENS
114	IT/AM SOCIAAL/LIJNMANAGEMENT
115	IT/AM SOCIAAL/MAF
116	IT/AM SOCIAAL/MAINFRAME-PLATFORM
117	IT/AM SOCIAAL/MIJNSVB
118	IT/AM SOCIAAL/SCM
119	IT/AM SOCIAAL/SVB-kluis
120	IT/AM SOCIAAL/VV
121	IT/AM SOCIAAL/WKS

122	IT/AM ZORG/DPGB/F-DOMEIN
123	IT/AM ZORG/DPGB2.0/TAB
124	IT/AM ZORG/DPGB2.0/Z-DOMEIN
125	IT/AM ZORG/PORTALEN
126	IT/AM ZORG/TREKS
127	IT/AM ZORG/VEO
128	IT/BS/ASSYSTADMIN
129	IT/BS/CLM
130	IT/BS/IAM COORDINATIE
131	IT/BS/PO-LEVERANCIERS
132	IT/BS/PO-WORKFLOW
133	IT/BS/PROCESMANAGEMENT
134	IT/BS/PROCESONDERSTEUNING
135	IT/BS/PROJECTEN
136	IT/BS/QA
137	IT/BS/SERVICEMANAGEMENT
138	IT/MS/AUTORISATIEMANAGEMENT
139	IT/MS/DBA
140	IT/MS/HARDWARE-OS
141	IT/MS/IB
142	IT/MS/INFRA BEHEER
143	IT/MS/INT-NET
144	IT/MS/IT-TOOLING
145	IT/MS/MIDDLEWARE-WEBPORTALS
146	IT/MS/MOC
147	IT/MS/Monitoring
148	IT/MS/NETWERK
149	IT/MS/OCP
150	IT/MS/RAPPORTAGES
151	IT/MS/Release & Deployment
152	IT/MS/SD-LEVERANCIER
153	IT/MS/SERVICEDESK
154	IT/MS/SOC
155	IT/MS/SPLUNK
156	IT/MS/STT
157	IT/MS/TA-LEGACY
158	IT/MS/TELEFONIE
159	IT/MS/WPA
160	IT/MS/WPA administratie
161	IT-MANAGERS
162	IT-WORKFLOW
163	LD CP Lokale Ondersteuning
164	NY CP Lokale Ondersteuning
165	Publex
166	RD CP Lokale Ondersteuning
167	RM CP Lokale Ondersteuning
168	SRC/OCTOPUS/FB-JZ
169	SSP Functioneel beheer
170	SSP Systeembeheer
171	SSP/COKO
172	SSP/IB
173	UR CP Lokale Ondersteuning
174	UR Postkamer
175	VZ CP Lokale Ondersteuning
176	ZS CP Lokale Ondersteuning
177	IT/AM GENERIEK/M365
178	IT/MS/INTRANET