



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	16 mei 2023
Agendapunt	Agendapunt 4 Nummer 23 – 168
Onderwerp	Programma innovatie 2023
Directeur	Directeur Innovatie
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Naam van het organisatieonderdeel	N.v.t.
Advies Portfoliobureau (PB)	N.v.t.
Reactie indienend directeur op advies PB	N.v.t.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

De RvB wordt gevraagd akkoord te gaan met de strategie hoe wij willen innoveren bij UWV (innovatie rationale) en met de voorgestelde activiteiten vanuit het programma in 2023 die de rationale ondersteunen. Dit geheel is in samenwerking met directies, eigenaren, reisleiders, medewerkers UWV en externe partners van UWV tot stand gekomen.

De volgende stukken zijn reeds ter discussie en reflectie besproken in het SDO, en de RvB in maart:

- Innovatie rationale
- Programma Innovatie reflectie, ambitie en activiteiten 2023
- Programmering UWV Accelerator programma 2023
- Concept uitwerking Innovatie facilitator trainingsprogramma 2023

De opmerkingen uit deze besprekingen zijn verwerkt. De aangepaste stukken zijn getoetst in het SDO van 2 mei jl. en akkoord bevonden.

Vanuit het SDO is er nog wel een opgave meegegeven, namelijk het aanscherpen en zichtbaar maken van de samenwerking tussen de programma's Dienstverlening, Innovatie, Integrale Klantreizen en K&S. Men ziet graag een bundeling van de vraagstukken en een totaaloverzicht van de initiatieven. En het verankeren in de organisatie door middel van één aanpak.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

NAAR EEN INNOVATIE RATIONALE

Innoveren als kerncompetentie is cruciaal om waardevol te blijven naar de toekomst. Vanuit dat oogpunt is innovatie een belangrijke pijler voor UWV. De ambitie en uitdaging ligt in het versterken van het innovatieklimaat en het verstevigen van het innovatief vermogen met een sterke rationale (innovatiestrategie) van 'hoe innoveren wij bij UWV'. In de rationale komen o.a. de volgende vragen aan bod:

- Hoe de ingezette integrale Klantreizen als vehikel te gebruiken om innovatie te organiseren?
- Hoe de organisatie naar een volgend innovatielevel te brengen?
- Welke kaders, spelregels en uitgangspunten helpen ons innovatie succesvol in te zetten?
- Welke rationale en aanpak past daar het beste bij?
- Welke interventies zijn nodig om het innovatieklimaat optimaal te laten functioneren?

Middels een brede directeursessie, verschillende strategische afstemmingen/ontwerpsessies met stakeholders uit de organisatie en externe innovatie experts, een gedegen onderzoek naar het innovatieklimaat bij UWV, maar ook door opgedane ervaring in het oppakken van een integrale klantreizen en een experiment met de accelerator, hebben we een innovatie rationale voor UWV ontwikkeld.

BEOOGD RESULTAAT EN DOELSTELLING

We hanteren de volgende definitie van innovatie: "iets op een andere manier doen met meer resultaat". We innoveren niet om te innoveren. Innovatie voor ons is het gestructureerd inzetten van de denkkraft van medewerkers om morgen als publieke dienstverlener met onze maatschappelijke opdracht nog steeds waardevol te zijn.

Het beoogde resultaat.

Innovatie moet leiden tot toekomstige dienstverlening met toegevoegde waarde voor cliënt en werkgever, waarin zij zich blijvend gehoord, gezien en geholpen voelen.

Op basis van input over hoe vernieuwing vandaag wordt aangevlogen, georganiseerd en ingevuld zijn er een aantal belangrijke uitgangspunten geformuleerd voor een succesvolle innovatiebeweging. Er is geen beste manier of een blauwdruk, maar deze elementen geven een belangrijke basis voor 'zo innoveren wij bij UWV'. We onderscheiden drie type uitgangspunten voor onze innovatie rationale en -aanpak bij UWV, namelijk uitgangspunten die gaan over de inhoud, over de context en over het proces.

Deze opgestelde rationale is gebaseerd op de activiteiten die wij in 2022 samen met mensen binnen en buiten de organisatie hebben ontworpen en uitgevoerd, waaronder;

- Het accelerator programma
- Integrale klantreizen
- Netwerkbijeenkomsten
- Kleine en grote vraagstukken
- Etc.

In 2023 bouwen wij voort op deze ervaringen en hanteren wij de uitgangspunten uit de rationale. De voorgestelde ambitie 2023 is: Duurzame **verankering** van hoe wij **innoveren** bij UWV door ons te richten op alle medewerkers en een constante focus op de **verbetering** van onze **dienstverlening** voor cliënten, werkgevers en andere partners.

Waarbij het echt gaat om het volgende



Gevolgen voor mensen

Met de voorgenomen ambitie 2023 geven we invulling aan de wensen van medewerkers en cliënten om actief en gezamenlijk verbeteringen en vernieuwingen te creëren (bron: Innovatieklimaat onderzoek).

Tevens dragen wij hiermee bij aan het realiseren van de strategie van UWV en het concretiseren van het dienstverleningsconcept waaronder een drempelloze klantreis.

Dit draagt bij aan de ontwikkeling van mensen om nog beter zelf of in samenwerking met anderen knelpunten in de dienstverlening op te lossen en naar de toekomst te voorkomen.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Er liggen volop kansen om langs een "anders denken en anders doen" aanpak te komen tot vernieuwingen in de dienstverlening (bron: innovatieklimaat onderzoek). Er loopt al het nodige aan initiatieven die in samenspraak en gezamenlijk ontwerp met de organisatie worden neergezet. En is nog meer energie en wil om hieraan te blijven werken als we hier ruimte en gerichte begeleiding aan geven.

Een ingecalculeerd risico is er als goede prototypes en oplossingen geen opvolging krijgen omdat deze niet bijdragen aan onze toekomstbestendige dienstverlening. Teleurstelling en het afhaken van mensen en/of teams, kunnen hier dan een gevolg van zijn. Een ander mogelijke risico kan zijn dat demotivatie ontstaat vanwege gericht en gemotiveerd nee zeggen tegen ideeën die niet bijdragen aan onze UWV-ambities en die niet in lijn liggen met de innovatie uitgangspunten zoals wij die gezamenlijk hebben opgesteld.

Een kans en een risico in één is dat wij op de juiste manier blijven leren van experimenten waarbij de getoetste oplossingen niet effectief blijken. Wij proberen het risico van te hoge werkdruk weg te nemen en/of te voorkomen door aan te haken bij lopende en nieuwe initiatieven die al vanuit de organisatie zelf worden geopperd. Door ook met name vraag gestuurd te werken (d.w.z. mensen hebben een idee, een knelpunt of vraag en zoeken hier onze support bij) en echt in te spelen op de kernbehoeftes, voorkomen wij ook het gevoel van extra werkdruk.

Strategische aspecten van het besluit

Het programma werkt binnen de gegeven kaders van de strategie van UWV. Bij twijfel of grensgevallen wordt met de opdrachtgever en/of betrokken lid van de Rvb geschakeld. Laatste voorbeeld is een initiatief rondom regie op gegevens met andere grote uitvoerders.

De betrokkenheid van cliënten/werkgevers bij het co-creatie proces vraagt aandacht van het programma. Hierdoor kan bekendheid worden gegeven aan deze aanpak buiten UWV. Uiteraard zijn we sensitief voor eventuele negatieve sentimenten bij betrokkenen.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Het werken aan vraagstukken groot en klein vraagt inzet, capaciteit van medewerkers. Dit wordt zoveel mogelijk afgestemd met de organisatieonderdelen. Bij grotere initiatieven zoals bijvoorbeeld de accelerator bespreken we dit in SDO of de RvB vrijdag vergaderingen. Ook het 5 DO vormt dan een gesprekspartner. Regelmatig vindt ook afstemming plaats met het programma Dienstverlening, E-werken en waar nodig met andere programma's.

Duurzaamheid

Duurzaam verankeren van werkende oplossingen voor vraagstukken en hoe wij innoveren zit dit jaar nog nadrukkelijker in onze aanpak en ambitie. Er is altijd een (lijn)eigenaar die deze (mede)verantwoordelijkheid draagt. Hierbij zijn de pijlers mens en maatschappij het meest van toepassing. De hogere kwaliteit en drempelloze dienstverlening die wij hiermee neerzetten, is gericht op de mens en maatschappij, zowel intern als extern.

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Communicatie

De stukken worden toegankelijk beschikbaar gesteld aan de mensen in de organisatie.

Openbaarheid

Deze stukken kunnen openbaar worden gemaakt.