



# UWV Innovatieprogramma 2022-2023

Reflectie, inzichten, ambities en activiteiten





## Doel van deze sessie

Besluitvorming op de innovatie  
rationale

Besluitvorming op ambitie en  
activiteiten voor 2023

Groenlicht op programmering &  
resourcing UWV Accelerator

Groenlicht op invulling innovatie  
facilitator trainingsprogramma

# Het doorlopen proces





**Vandaag**

**1**

Ons jaar in vogelvlicht

**2**

De **innovatie ambities en strategie** voor 2023

**3**

**Duurzame verbinding** met integrale klantreizen

**4**

**Accelerator vormen** voor versnelling en samenwerking IKR

**4**

**Klimaat** interventies en trainingsprogramma  
Innovatie facilitators

## Waarom nu innoveren belangrijk is

Samen met de organisatie, willen wij UWV steeds verder brengen met vernieuwing en verbeteringen gericht op hogere kwaliteit en een drempelloze dienstverlening.



# We bereiken ons doel aan de hand van de **4 kerndimensies**

## Verbinden

vanuit het ecosysteem  
en initiatieven binnen  
en buiten de  
organisatie



O.a. Innovatie ambassadeurs,  
het netwerk, programma's  
zoals Dienstverlening en E-  
werken, NOVUM, RIC

# We bereiken ons doel aan de hand van de **4 kerndimensies**

Verbinden

vanuit het ecosysteem  
en initiatieven binnen  
en buiten de  
organisatie



O.a. Innovatie ambassadeurs,  
het netwerk, programma's  
zoals Dienstverlening en E-  
werken, NOVUM, RIC

Versnellen

in innovaties en  
aanpak die leiden tot  
vernieuwing  
van de dienstverlening



O.a. Accelerator,  
vraagstukken in innovatie  
mailbox, IKR oplostteams



# We bereiken ons doel aan de hand van de **4 kerndimensies**

## Verbinden

vanuit het ecosysteem  
en initiatieven binnen  
en buiten de  
organisatie



O.a. Innovatie ambassadeurs,  
het netwerk, programma's  
zoals Dienstverlening en E-  
werken, NOVUM, RIC

## Versnellen

in innovaties en  
aanpak die leiden tot  
vernieuwing  
van de dienstverlening



O.a. Accelerator,  
vraagstukken in innovatie  
mailbox, IKR oplostteams

## Faciliteren

met innovatie  
methodieken,  
benodigdheden en  
case studies



O.a. Procesbegeleiders IV  
proces & IKR Wajong, Sofie/  
KIARA, H3 experiment

# We bereiken ons doel aan de hand van de **4 kerndimensies**

## Verbinden

vanuit het ecosysteem en initiatieven binnen en buiten de organisatie



O.a. Innovatie ambassadeurs, het netwerk, programma's zoals Dienstverlening en E-werken, NOVUM, RIC

## Versnellen

in innovaties en aanpak die leiden tot vernieuwing van de dienstverlening



O.a. Accelerator, vraagstukken in innovatie mailbox, IKR oplostteams

## Faciliteren

met innovatie methodieken, benodigdheden en case studies



O.a. Procesbegeleiders IV proces & IKR Wajong, Sofie/KIARA, H3 experiment

## Verankeren

van het gezamenlijke gedachtegoed en innovatie klimaat binnen UWV



O.a. Innovatieklimaat onderzoek, vanuit praktijk vastleggen hoe te innoveren, ontwikkel programma's

# Innovatie **jaar 2022** in vogelvlucht

## **110+ deelnemers**

tijdens de eerste accelerator

Gewerkt aan

## **20 vernieuwende**

oplossingen vanuit de accelerator

Van 70 naar

## **2500 deelnemers**

in ons netwerk

## **23 Innovatie ambassadeurs**

door heel UWV

## **Het digitale platform**

Samenwerking van mensen, initiatieven en werkvormen

Meer dan

## **1000 deelnemers**

aan de netwerkbijeenkomsten tot nu toe

## **90% van onze lezers**

opent de innovatie update nieuwsbrief

## **10 binnenkomende**

hulpvragen per week op 5.1 lid 2 sub e [@uwv.nl](mailto:uwv@uwv.nl)

## **Eerste samenwerking**

met IKR oplosteam op Wajong klantreis

## **Eerste experiment**

op H3 innovatie met interne en externe stakeholders



# Ons hoofddoel in 2023

Waar het echt om gaat

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.

Innovatie als kerncompetentie en als profiel onderdeel

Een toegankelijke taal en manier van werken om te innoveren

Aanbod gestandaardiseerd maatwerk aanpak voor elk type innovatie

Barrières verhelpen om innovatie slagkracht te vergroten

Innovatie klimaat  
Verder verstevigen

UWV innovatie facilitators opleiding

Archilabs/Architalks

Innovatie klimaat onderzoek

H3 innovatie – Regie op gegevens

Innovatie ontwikkel workshops met partners

Studio 4 thema preventie

HH innovatie sprints

Innovatie directeuren sessie

UWV accelerator

**De praktijk ervaring die  
bijdraagt aan hoe wij  
willen innoveren bij UWV**

Digitaal innovatie platform

IKR oplostteams

Experiment koppelingen oa Sofia & Kiara

Advisering programma dienstverlening

IV innovatie op vraagsturingsproces

Netwerkbijeenkomsten met ontwerp breakouts

Workshop innovatie ruimte maken voor/door leidinggevenden

SMZ facilitators poule

# Innovatiestrategie 2023

## INNOVATIELIJNEN

- Integrale klantreizen
- Accelerators
- Complexe, disruptieve vraagstukken
- Bottom-up individuele vraagstukken (veelal vanuit divisies en afdelingen)

## INNOVATIE RATIONALE

Innovatie aanpak

Innovatie organisatie

Spelregels & Interventies

## INNOVATIEKLIMAAT

Het versterken van het innovatief vermogen UWV breed



Waar zetten we op in dit jaar?

**2023**

**1**

## **Organisatiebreed actief netwerk**

Verbinden

**2**

## **Innoveren bij UWV**

Faciliteren & Versnellen

**3**

## **Kennis & Klimaat**

Verankeren



## Organisatie breed actief netwerk

Door slimme samenwerkingen binnen en buiten op te blijven zoeken, aan te gaan en aan te blijven sluiten waar de energie zit.



# Onze ambassadeurs



**Innovatie  
ambassadeurs**

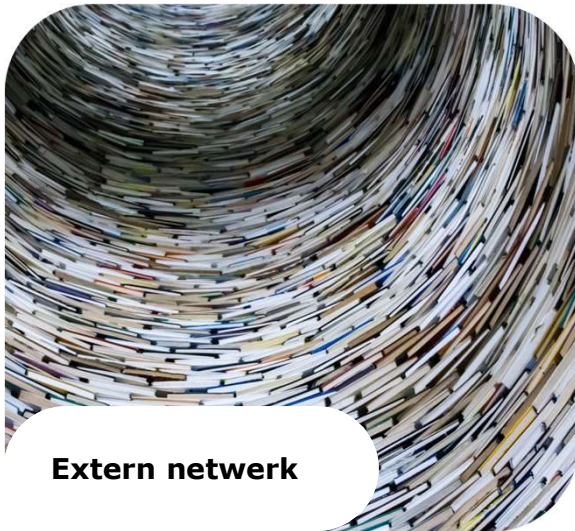
Vanuit de directie werken wij samen met de toegewezen innovatie ambassadeurs die het mandaat en zicht hebben op de juiste doorvertaling van en naar de rest van hun achterban.



**Regionale  
verbinders**

Vanuit ons klimaat onderzoek heeft zich een groep van 700 regionale vertegenwoordigers gemeld die openstaan in het bieden van hulp ter verbetering van ons innovatie klimaat.

# Onze netwerken



Naast ons groeiende netwerk binnen de organisatie, bouwen wij ook de nodige relaties op met partners buiten de organisatie om van elkaar te leren, en samen op te trekken om te komen tot grotere impact. Denk aan NOVUM, de belastingdienst, Innovatie SZW, etc.



Op strategisch niveau werken wij samen met de RvB en directie die adviserend fungeert en als klankbord om de dynamische aanpak constant aan te blijven scherpen.



Ons constant groeiend innovatie netwerk bestaat uit UWV collega's die zich dagelijks inzetten voor grote en kleine stappen om onze dienstverlening elke keer een stapje beter te maken.

## Innoveren bij UWV

Door te blijven experimenteren met verschillende vormen van innovatie die aansluiten bij ons handelen en onze werkwijze.

Denk bijv. aan samenwerken vanuit de integrale klantreizen.



# De vormen



## **Nieuw accelerator programma + extra vormen**

Vorbereiding en uitvoering van een nieuw acceleratorprogramma inclusief nieuwe formats met een minder grote tijdsinvestering.



## **“Lean startup” programma**

Praktische verkenning van de stap tussen oplossing en implementatie. Binnen en buiten UWV. Opties als fastlanes, field- of living labs.



## **Gestandaardiseerd maatwerk**

Vragen vanuit de hele organisatie op verschillende thema's verder brengen. Met een intake, aanpak en/of procesbegeleiding. Op maat met slimme bouwstenen die herbruikbaar zijn.



## **Slimme coalities binnen en buiten UWV**

We zetten partnerschappen op om gezamenlijk te innoveren met organisaties buiten UWV om samen te werken aan onze lange termijn uitdagingen.

## Kennis & Klimaat

Door aandacht te geven aan en te investeren in de uitdagingen die onze collega's ervaren en hetgeen ze hierbij nodig hebben.



# De ontwikkeling



## Regionale samenwerking

We doorgronden de behoefte in regio's en decentrale kantoren en zetten de inzichten om in interventies en activiteiten die waardevol zijn.



## Leiderschap en ontwikkel programma

Meewerken aan de belangrijkste waarden en elementen van het leiderschapsprogramma en curriculum over het onderwerp innovatie.



## Opleiden facilitators

Het voorbereiden en uitvoeren van een opleidingsprogramma voor (co-)facilitators van programma's. In lijn met de aanpak van de innovatiecyclus.



## Breed profiel

Voor iedereen geldt stabiliseren zowel innoveren. Vast onderdeel van dienstverlening die wij uitvoeren. Mensen ook de kans geven zich hierin te professionaliseren met aanbod.

# Innovatielijnen met meer aandacht

Zie rationale





# Samenwerking integrale klantreizen

Hoe kunnen we de denk- en  
werkwijze **integreren** met de  
ambities op het gebied van **integrale  
klantreizen**?



# IKR



## **Ontwikkeling innovatiecyclus**

Samen met reisleiders en direct betrokken collega's een IKR infrastructuur bouwen van diagnose tot implementatie. Kortcyclisch, wendbaar en gebaseerd op validatie bij cliënten.



## **Integratie IV Proces**

De ontwikkeling van een IV voortbrengings- en implementatieproces dat in lijn is met de ambities van kortcyclisch en wendbaar werken.



## **Faciliteren van (oplos)teams**

Het mede samenstellen en begeleiden van (oplos)teams die werken aan pijnpunten die zijn vastgesteld tijdens de diagnosefase.



## **Training & kennisopbouw**

Meewerken aan de ontwikkeling van een team van collega's met de juiste kennis en vaardigheden om IKR trajecten van A tot Z te begeleiden en bij te dragen aan de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening.

## Accelerator 2023

Hoe kunnen we mensen en teams binnen UWV **praktisch ondersteunen om hun eigen innovatie ambities te realiseren?**



# Belangrijkste inzichten

1

Veel tijd samen om te werken met focus geeft resultaat. Tijd vrijmaken en die ook bewaken is een grote uitdaging.

2

De kwaliteit van de samenstelling van het team en de voorbereiding op het programma bepaalt de kwaliteit van de uitvoering.

3

Totstandkoming en keuzes van vraagstukken zorgde voor een rommelige aanloop van suboptimale kwaliteit.

4

Vernieuwing en innovatie gaan heel goed samen met een hoog-gestructureerd en deels gestandaardiseerd programma.

## Belangrijkste inzichten

5

Helderheid inclusief praktische afspraken over het vervolg is belangrijk voor het team en de kans op actie bij succesvolle interventies.

6

Een programma gericht op actie werkt goed voor teams met (een gevoel van) autonomie en vertrouwen.

7

Cliënten een actieve rol geven in het programma is unaniem waardevol en essentieel.

8

Helderheid en verwachtingsmanagement voorafgaand aan het programma is cruciaal. Mensen moeten weten waar ze aan beginnen.

## ACCELERATOR

# Belangrijkste aanpassingen in 2023

**Vraagstukken verzamelen** gaat **bottom-up**

De **voorbereiding** wordt **langer en intensiever**

**Diversiteit** in **formats**

UWV **autonomer** maken met **faciliteren**

**De competentie** innoveren **ontwikkelen** bij mensen door toe te passen

**Vraagstukken verzamelen** gaat **bottom-up**

# UWV Acceleratorprogramma 2023



## Doel

Teams met een uitdagingen een volledige ontwerp cyclus laten doorlopen om nieuwe concepten voor dienstverlening te ontwikkelen. Focus op client staat centraal.

Met middel/grote problemen komen tot impactvolle oplossingen in korte tijd adv multidisciplinaire teams.



## Doelgroep

- Medewerkers met al enige innovatie ervaring / kennis van de organisatie of onderwerp en met veel passie & drive
- Teams / medewerkers die willen vernieuwen omdat een onderwerp urgent is #go-getters / doeners



## Resultaat

- Geteste prototypes van mogelijke oplossing
- Inzichten uit gebruiker interviews,
- Inzicht in vervolgstappen & overdracht organisatie
- Lijst met impactvolle oplossingen voor pilot / implementatie



## Vormen

Intensief programma van 4 weken (mix van online en op locatie) in teams van 5-7 mensen per vraagstuk.

Zorgvuldige aanloop voor afbakening vraagstuk en voorbereiding team

# Innovatie facilitators programma



## Doel

Een groep UWV collega's de kennis en ervaring geven om zelfstandig (innovatie) programma's, workshops en sessies te ontwerpen en begeleiden in de rol van facilitator.



## Modules

- **Ontwerpen & faciliteren:** voorbereiding, structuur & werkvormen
- **Innovatie & design thinking:** tools & methodes
- **Groepsdynamiek:** energie, flow, eigen rol, conflict & interventies



## Elementen

- **Trainingen:** actiegericht leren met de groep
- **Stages:** Experimenteren en ervaring op doen in de praktijk als (co-) facilitator
- **Intervisie:** Reflectie op het werk en integratie van de nieuwe kennis in subteams
- **Coaching:** 1 op 1 begeleiding van ervaren facilitators



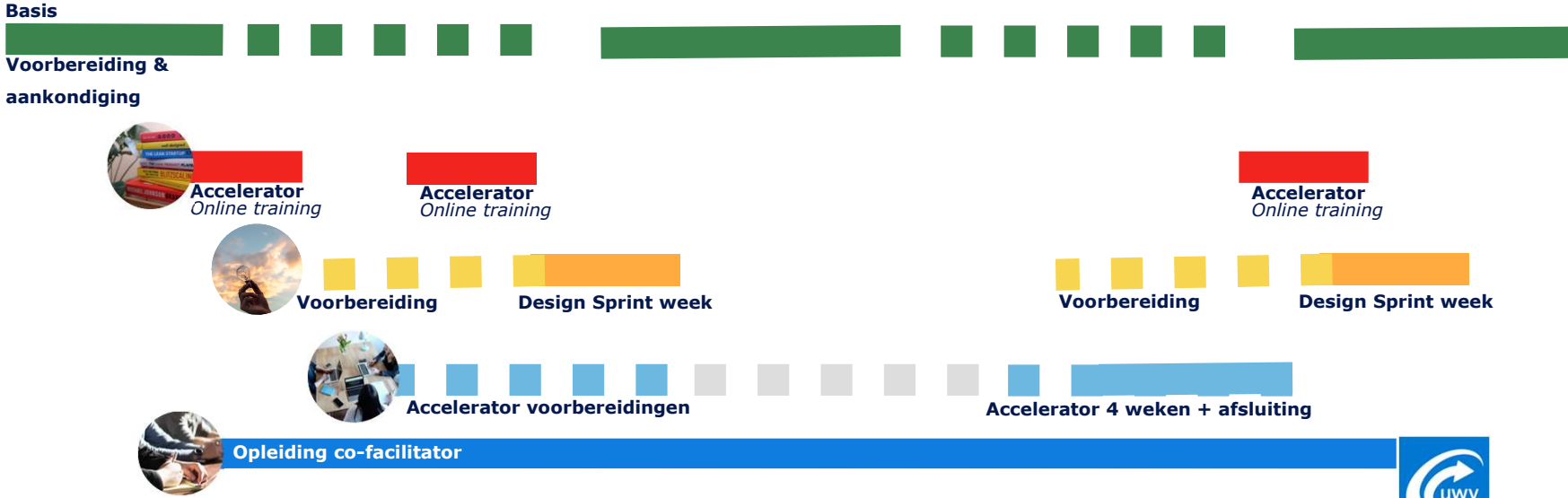
## Resultaat

Een groep facilitators binnen UWV die op hoog niveau groepen en teams begeleiden. Maatwerk voor complexe vraagstukken. Ondersteuning van IKR ambities voor teams in diverse fases.



# Tijdslijn - 2023

Januari    Februari    Maart    April    Mei    Juni    Juli    Augustus    September    Oktober    November    December



**VOORLOPIGE CONCLUSIE**  
Het verhaal in het kort

# 2022

Mensen binnen de organisatie voelen zich geholpen met de verschillende toegepaste manieren van innoveren.

# 2023

- De voorgestelde leidraad verankert hetgeen in de praktijk heeft gewerkt en de ervaringen waarvan we hebben geleerd.
- Het door ontwikkelen van standaard maatwerk.
- Het verstevigen en door ontwikkelen van de competentie innoveren bij mensen.

# Huidige status

1

Rond krijgen van contracten en financiering is in gang gezet

2

Design sprint week en maand programma's zijn rond. Resourcing wat betreft inzet specialisten wordt oa in samenwerking met expertise K&S verkend.

3

Intensieve samenwerking en integratie met IKR

4

Inhoudelijke feedback en input voor het innovatie facilitator trainingsprogramma, is afgerond met een aantal divisies en IKR reisleiders

## Acties nav RvB vrijdag (3 maart) en SDO (21 maart)

Actie	Opvolging
we dienen de rationale ook te toetsen op basis van het DART model, dus ook de 6 klantwaarden hierin vermelden	Reeds verwerkt in de innovatie rationale
Samenwerking uitbouwen met McKinsey en Capgemini	Inmiddels werkt het UWV Innovatie team intensief samen met Werkstroom A en B
Scherp maken van werkwijze Innovatie programma en inbrengen in IKR	Dit wordt door wekelijkse meetings en voorstellen gedeeld en ingebracht naast de proeftuin samenwerking op IKR Ik ben ziek
Verschillende RvB en directie leden zijn geïnteresseerd in bepaalde innovatie thema's bij organisaties die hierin uitblinken	Team is op dit moment bezig met het inregelen van werkbezoeken
Generieke barrières identificeren en wegnemen waaronder alles omtrent AVG	Reeds contact met Lisette en Warner, ook contact opnemen met Gerjan van Schaik
Verbindingen met Ken S studio 4 van groot belang ; gebeurt wel maar hoe uit te bouwen.	Inmiddels lopen en verschillende gesprekken met collega's vanuit Studio 4, Klantcentrum, Digitale Dienstverlening, team Klantbeleving mbt hoe meer samen te werken en resources te benutten in de UWV Accelerator
Behoefte aan heldere verhaallijn hoe de verschillende programma's zich tot elkaar verhouden incl IKR	Samenwerkingsmeeting gepland staan met programma dienstverlening en programma E-werken. IKR is hiervan op de hoogte. Meeting vindt plaats op 18 april

Graag komen wij langs **over de UWV Accelerator** om vraagstukken en andere mogelijkheden te inventariseren

<b>Online training innoveren</b>	<b>Design sprint week &amp; Design sprint maand</b>	<b>Innovatie facilitator trainingsprogramma</b>
<p>Bestaat uit: 4x 2 uur</p> <p>Fases: Onderzoek, Ontwerp, Ontwikkel, Valideer</p>	<p>Bestaat uit:</p> <p>DSW: 4 dagen en 4/5 dagen voorbereiding en afronding</p> <p>DSM: 4 weken en 5-7 dagen voorbereiding en afronding</p> <p>Fases: Onderzoek, Ontwerp, Ontwikkel, Valideer</p>	<p>Bestaat uit: vaste 16-18 dagen naast meeloop en intervisie dagen (ongv 5 extra dagen)</p> <p>Modules: 3 modules bestaande uit 2daagse training, individuele opdracht, intervisie, meekijken/ meelopen</p>
<p>Start: 18 april, 8 juni, oktober</p>	<p>Start DSW: 19-23 juni, november</p> <p>Start DSM: sept &amp; oct</p>	<p>Start: 25 mei t/m december 2023</p>
<p>Plekken: onbeperkt</p>	<p>Plekken: 12-15 teams (4-6 collega's per team)</p>	<p>Plekken: 10-15 facilitators</p>
<p>Aanmeldingen: editie 1 - 70</p>	<p>Aanmeldingen: tbd</p>	<p>Interesse aanmeldingen: 60</p>



**Dankjewel!**



# 1

## Vraagstukken verzamelen gaat bottom-up en decentraal: het vergroot draagvlak en implementatiekansen

In 2023 richten we ons acceleratorprogramma en de andere vormen in op grotere toegankelijkheid en regionale diversiteit in deelname. Vraagstukken worden verzameld vanuit de praktijk en vooral ook vanuit de regio's. We bieden vrijheid zonder aandacht voor eigenaarschap en opdrachtgeverschap uit het oog te verliezen.



# 2

De voorbereiding wordt langer en intensiever: focus op een scherpe casus en een optimaal voorbereid team

Samenwerking op hoog niveau vraagt om een zorgvuldige aanloop. Vanaf de selectie worden teams begeleid zodat ze optimaal voorbereid aan de start van een programma staan.

We kijken naar de casus, maar vooral ook naar het team: op welke manier kunnen we alles uit deze samenwerking halen en ook nieuwe samenwerkingspatronen ontwikkelen?





# 3

Diversiteit in formats: naast een maandtraject ook een weektraject en meerdere online trajecten

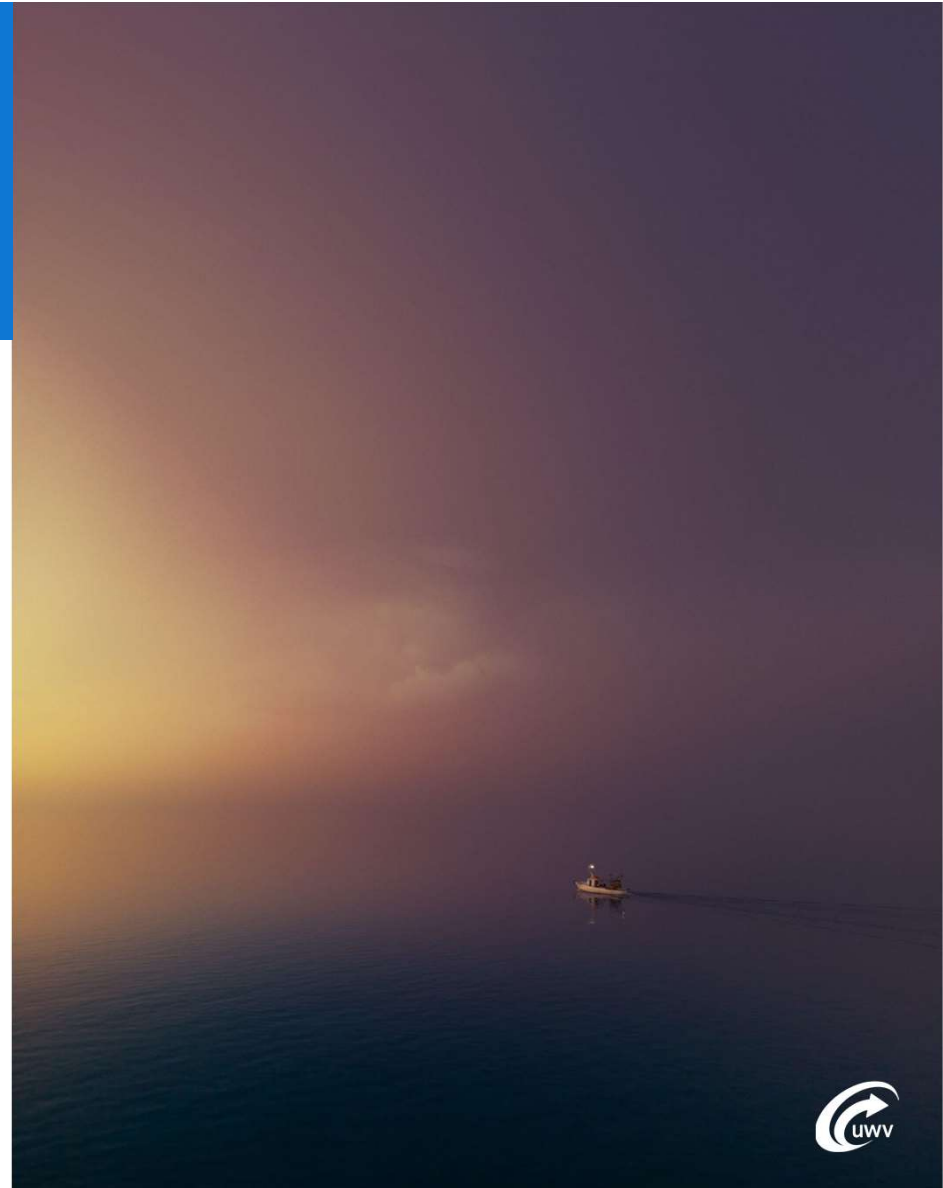
Innovatie vraagt om een combinatie van structuur en vrijheid. We werken dit jaar met verschillende vormen (van uren tot aan dagen en weken) waarbij we dezelfde basisstructuur en taal hanteren. Dat versterkt de samenwerking en de flexibiliteit.



# 4

## UWV autonomer maken met faciliteren: mensen trainen tijdens de verschillende trajecten

Dit jaar zetten we een grote stap met de operationele kant van innovatie, binnen de IKR trajecten en daarbuiten. Die stap vraagt ook om de inzet van kennis en vaardigheden die nog niet breed in de organisatie voor handen zijn. Zodat we dit zelfstandig kunnen doen.



# 5

Opschaling digitale live online programma's: werkte enorm goed, dit jaar 3x aanbieden

Nieuwe manieren van werken en denken zijn voor iedereen van toegevoegde waarde. We willen daarom drempels weghalen voor elk van de 20.000 medewerkers om toegang te krijgen tot de kennis, vaardigheden en taal die UWV nodig heeft om innovatie waardevol en duurzaam in te zetten.

