



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	13 juni 2023
Agendapunt	Agendapunt 18a Nummer 23 – 211A
Onderwerp	Rapportage IV en IB&P 1ste tertaal 2023
Directeur	CIO
Opsteller	BC&K IV / C-ICT - 5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
<b>Directeur</b>	<b>Toelichting</b>

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Gevraagd wordt kennis te nemen van de nieuwe "Rapportage IV en IB&P", en de verdiepende bijlage "Tertaalrapportage IB&P". De Rapportage IV en IB&P is een eerste versie en op een aantal thema's zijn data en informatie summier weergegeven of nog niet gevuld. De komende tertalen wordt de rapportage verder doorontwikkeld. Het streven is om uiterlijk over het 3<sup>e</sup> tertaal (en geheel 2023) een volledige rapportage ontwikkeld te hebben.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Informatievoorziening (IV) is bij vrijwel alle processen die UWV uitvoert van groot belang. Dit geldt ook voor Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P). Zowel IV als IB&P zijn als stelsel binnen de verantwoordelijkheid van de CIO belegd. En dagelijks wordt door een groot aantal medewerkers uitvoering gegeven aan beide verantwoordelijkheden. In navolging van de rapportage bedrijfsvoering, wordt met de nieuwe "Rapportage IV en IB&P" een totaalbeeld gegeven over UWV als geheel. Onderliggend aan de rapportage liggen de processen die binnen elk van de divisies/directoraten worden uitgevoerd en loopt er een programma vanuit FEZ-BI samen met IV (CIO) om op alle aspecten de informatie via dashboards te ontsluiten. Tot op heden is dit ontsloten voor zowel de financiële (regulier/UIP) als de personele (interne- en externe bezetting) paragraaf.

De nieuwe rapportage is opgebouwd aan de hand van vier verschillende sub-thema's, te weten:

- 1) Klant-Run - operationeel vanuit het perspectief van de klant en medewerkers,
- 2) Klant-Change – dat betreft de IV-wijzigingen,
- 3) Compliance – het voldoen aan (algemene) wetten en regelgeving, en
- 4) Interne bedrijfsvoering – financieel, personeel, MVO, leveranciersmanagement.

We volgen de opzet van de rapportage "Bedrijfsvoering FEZ" door een één-oogopslag op alle aspecten een totaaloverzicht te geven. Elk onderdeel wordt vervolgens op een standaard manier kort toegelicht op basis van de PDCA-cyclus. Hierin komen naar voren de doelstelling, de resultaten (successen), mogelijke problemen, de geconstateerde risico's en tot slot de voorgenomen acties.

Delen van deze rapportage worden nu ook apart geagendeerd voor de Raad van Bestuur, respectievelijk in de directieteams. Met deze rapportage zullen we deze rapportages (op termijn) inhoudelijk vervangen, uniformeren we de lay-out en zorgen we dat rapportages UWV breed worden opgesteld waar dit nu nog apart per divisie/directoraat gebeurt.

De rapportage laat zien dat er op nagenoeg alle aspecten resultaten worden geleverd. Toch is er ook sprake van het achterblijven van resultaten. Om deze te behalen zijn er acties benoemd.

Op de hierboven genoemde vier sub-thema's volgt een korte samenvatting van de belangrijkste issues.

1) Klant-Run - Operationeel – klant en medewerker

Hoewel de overall KPI's op of boven de vastgestelde norm realiseren, zien we over de eerste vier maanden een aantal grotere verstoringen (met name Citrix) die een grote impact hebben op de dienstverlening aan klanten en de werkplek van medewerkers. De belangrijkste hiervan is de beschikbaarheid van de werkplek en netwerk. Hier is door UWV en de leverancier tot op directieniveau hoge aandacht voor, en er worden diverse beheersmaatregelen getroffen.

2) Klant-Change - IV-wijzingen

Het aantal projecten met de status ROOD uit het centraal mandaat (UIP) is in april toegenomen van 11 naar 13 stuks. Voor projecten met een decentraal mandaat blijft het aantal stabiel op 8 stuks. Acties zijn gericht op zowel verhogen van de projectkwaliteit, als de beheersing van de totale omvang van de portfolio. Met name de omvang van de totale portfolio zien we als risico. Er is sprake van een hoge ambitie en stapeling van projecten met alle een hoge prioriteit. Het toevoegen van extra middelen is begrenst zowel vanuit een financieel kader, als vanuit de bestuurbaarheid door de divisies.

3) Compliance – voldoen aan Wet-& Regelgeving

De inzet op de verbetertrajecten voor o.a. BIO en BCM is bij alle divisies/directoraten lager dan gewenst gelet op de gestelde doelstellingen. Zie ook de bijlage "Tertaalrapportage IB&P" die een verdieping geeft op het onderwerp IB&P.

4) (Interne) Bedrijfsvoering

Het voortschrijdend verzuimpercentage stijgt. Dit is in lijn met de trend binnen UWV en Nederland. UWV kampt momenteel met een groot aandeel lang-verzuimers. Het "goede gesprek" met de medewerker is van belang om verzuim te voorkomen en ze betrokken te houden tijdens verzuim.

**Gevolgen voor mensen**

n.v.t.

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

n.v.t.

**Strategische aspecten van het besluit**

n.v.t.

**Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

n.v.t.

**Duurzaamheid**

n.v.t.

**Vervolgtraject besluitvorming**

n.v.t.

**Communicatie**

N.v.t.

**Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- 1  Ja, in hun geheel.
- 2  Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3  Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4  Nee, helemaal niet.