

Eén-oogopslag IV en IB&P, Tertaal I - 2023



Inhoudsopgave

1. Samenvattend prestatieoverzicht	3
2. Klant (run)	4
2.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards	4
2.2. PDC	4
2.3. SLA	6
2.4. Non-functionals	6
3. Klant (change)	8
3.2. Architectuur	8
3.3. Generieke IT-voorzieningen	9
3.4. Generieke business voorzieningen (o.a. E-werken)	9
3.5. Projecten (en Releases) effectiviteit	10
4. Compliance Wet- en regelgeving	11
4.2. AVG	11
4.3. AW/WOO	12
4.4. BIO	12
4.5. BCM	12
4.6. IB – [NB. onderliggende details Vertrouwelijk, niet openbaar]	13
5. Interne Bedrijfsvoering	14
5.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards	14
5.2. Risico	14
5.3. Maatschappelijk – MVO	15
5.4. Medewerker	16
5.5. Leveranciersmanagement	17
5.6. Financieel	17

1. Samenvattend prestatieoverzicht

Prestatie overzicht IV



Meting	T1 2023	T3 2022	Meting	T1 2023	T3 2022
Klant - Run			Compliance		
PDC			AVG		
First Time Right	97,6%	97,5%	# AVG-verzoeken	134	85
Klanttevredenheid SD	7,9	7,9	# Datalekken (signalen vs datalekken)	848 vs 246	841 vs 272
% Tijdige uitlevering IT-middelen			# Algoritmes		
SLA			# Geb's (afgeronden vs ontvangen)	17 vs 19	14 vs 15
# Incidents, Tech+Fun	166	223	AW/WOO		
% utilisatie CPU, Storage, Licenties			# Selectielijsten af, onderhanden, afwezig		
(On)beschikbaarheid applicaties cf SLA	2	8	QA % op metadatering documenten		
(On)beschikbaarheid uren cf SLA	7,75	38,75	BIO (ICV)		
Ketenbeschikbaarheid SLA	100%	100%	# BIO controls Opzet-Bestaan en Werking	54%	
Waardering KA	6,9	7,1	BCM		
% cf norm Performance			Aantal afgeronde BCM-ketens	Nog te starten	#N/B
Non-functionals			IB		
# werkplekken	24.432	23.822	% afgeronde awareness trainingen	Nog te starten	
# cliënten - transacties			# ist/soll LTB (IAM)		
			# high IB-indicenten		
			QA op versiebeheer		
Meting	T1 2023	T3 2022	Meting	T1 2023	T3 2022
Klant-Change			Bedrijfsvoering		
Architectuur			Risico		
# architectuur afwijkingen	47	47	Open (very)urgent risk issues	3	8
Generieke IT Voorziening			Maatschappelijk		
% en # implementatie IT-voortbrenging			Omvang Papierverbruik Printers	17.953.085	17.180.987
% en # implementatie bus applicatie			# FTE - inclusiviteit		
P&R effectiviteit			Medewerker		
OTOBOS Centraal mandaat	13	6	Open vacatures IV	72	
OTOBOS Decentraal mandaat	8	2	% Ziekteverzuim	4,3%	4,7%
			WBO werkplezier		
			LeveranciersMgt		
			Actuele aanbestedingen		
			Financieel		
			IV kosten	105%	105%

2. Klant (run)

2.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2023	T3 2022	Norm	Signaal
PDC				
First Time Right	97,6%	97,5%	95,0%	
Klanttevredenheid Servicedesk	7,9	7,7	7,5	
% Tijdige uitlevering IT-middelen				
SLA				
# Incidenten Tech+Fun	166	223		
% utilisatie CPU, Storage, Licenties				
Onbeschikbaarheid applicaties cf SLA	2	6	≤ 15	
Onbeschikbaarheid uren cf SLA	8	32	≤ 140	
Ketenbeschikbaarheid cf SLA				
Waardering KA	6,9	7,1	7,2	
% cf norm Performance				
Non-functionals				
# werkplekken	24.432	23.822		
# cliënten - transacties				

2.2. PDC

First Time Right

Doelstelling	Bij het afhandelen van incidenten wordt gestreefd naar het in één keer goed afhandelen van het incident. Dit wordt gemeten op basis van het aantal heropende incidenten. De PI is $\geq 95\%$ niet heropend.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">De maandresultaten zijn 2023-01 97,4%, 2023-02 97,5%, 2023-03 97,7%, 2023-04 97,8%. De score op de PI is alle maanden gehaald Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Geen bijzonderheden
Issues en risico's	Voor incidenten die geheel zelfstandig door de Servicedesk afgehandeld worden, is een heel hoog percentage first time right mogelijk en dat geldt zeker voor de incidenten die direct aan de telefoon afgehandeld worden omdat de bevestiging/acceptatie van de oplossing direct gegeven wordt. Als een oplossing later geboden wordt is die afstemming lastiger omdat een vervolcontact nodig is. Alleen in twijfelgevallen wordt bevestiging gevraagd anders wordt het schriftelijk afgemeld (efficiency). Dat laatste geldt ook voor incidenten die door leveranciers opgelost worden. In het incidentproces worden ook meldingen verwerkt voor de 2 ^e lijn binnen UWV. Dat betreft vooral inhoudelijke zaken m.b.t. de bedrijfsapplicatie, proces of wetsuitleg. De Servicedesk heeft op deze zaken geen oplossend vermogen gezien het specialistische karakter. Het komt vaak voor dat een vraag uit de business niet volledig adequaat beantwoord wordt door de 2 ^e lijn (divisie). Ook deze meldingen wegen mee in de score op de PI.
Acties	Er wordt een analyse gedaan van de heropende incidenten en verbeterpunten worden geïdentificeerd. De zaken die binnen de invloedssfeer van de Servicedesk liggen (zelf opgelost en leveranciers) worden opgepakt. Met de divisies wordt dit waar nodig in overleg besproken.

Klanttevredenheid Servicedesk

Doelstelling	Het naar tevredenheid afhandelen van meldingen door de Servicedesk. Wekelijks worden 50 telefonische interviews afgenomen op basis van de vorige week afgesloten incidenten om dit te meten. Er wordt gevraagd naar de dienstverlening, de bereikbaarheid, de behulpzaamheid en de snelheid. Daarnaast wordt een waarderingscijfer gevraagd. De PI is $\geq 7,5$
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">De resultaten zijn 2023-01 7,7, 2023-02 8,0, 2023-03 7,9, 2023-04 7,9. De score op de PI is alle maanden gehaald. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">De waardering voor de bereikbaarheid fluctueert. Met name de grotere verstoringen veroorzaken hele grote wachtrijen. Vanwege het thuiswerken bellen er veel meer medewerkers dan voorheen.Door veel interne doorstroming van medewerkers en ook de opschaling i.v.m. aanstaande ondersteuning voor de Basis Moderne Werkplek zijn veel nieuwe Servicedesk collega's ingezet. Het totale kennis- en ervaringsniveau is daarmee gedaald. Dit is ook zichtbaar in de onderzoeksresultaten maar is niet zorgwekkend, een logisch gegeven. Kennis en ervaring opdoen vraagt tijd.
Issues en risico's	Bereikbaarheid blijft een lastige zaak. Piekaanbod (bij een grote verstoring) is niet met extra bezetting op te vangen.
Acties	Gerichte coaching van medewerkers op basis van resultaten.

Promotie van de Berichtenservice om onnodig telefoonaanbod te voorkomen.

Tijdige uitlevering IT-middelen

Doelstelling	Beschikbaar stellen van middelen voor hybride werken aan alle medewerkers UWV
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">We zijn begonnen met de fysieke uitrol van nieuwe laptops en telefoons. Het streven is om voor 1 december 2023 23.000 laptops beschikbaar te stellen voor medewerkers.De uitrol van de nieuwe telefoons (21.400) verloopt volgens planning. Inmiddels zijn er 6.000 UWV-medewerkers langs een uitgiftepunt gekomen.De waardering door de collega's op mobiele devices is toegenomen in de maand april. Uit de tussentijdse evaluatie van de uitrol blijkt dat de gebruikers zeer tevreden zijn. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Uit de pilot komen issues t.o.v. de bedachte requirements. Dit is vooralsnog onder controle.
Issues en risico's	Omdat er momenteel een transitie loopt van Citrix naar MDM voor de mobiele telefoons kan er niet meer worden vastgesteld wat de aantallen binnen de twee omgevingen waren in de afgelopen maanden.
Acties	In de komende maanden zal er meer gedetailleerd worden vastgelegd om deze rapportage nog beter te kunnen ondersteunen.

2.3. SLA

Beschikbaarheid

Doelstelling	De gecontracteerde norm voor de beschikbaarheid is 93% op alle bedrijfskritische ketens. Bij verstoringen lossen we die bij een hoge impact op cliënten/ medewerkers binnen 4 uur op. Bij verstoringen zorgen we voor een snelle communicatie over de verstoring en de verwachte oplostijd.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Alle 36 ketens zijn boven de SLA-norm geëindigd.• De resultaten zijn direct gerelateerd aan de overige KPI's op beschikbaarheid (# uren en # applicaties); bij die KPI's zullen de resultaten dan ook nader worden toegelicht.• Instellen Kernteam BAW-ODM, actieplan en uitvoeren maatregelen die hebben geleid tot herstel van beschikbaarheid en performance Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Hoewel de overall KPI voldoet aan de gestelde norm, zijn er ernstige verstoringen geweest die leiden tot onbeschikbaarheid of lagere beschikbaarheid lager dan 4 uur voor de werkplek (aanloggen), applicaties die op BAW draaien en voor de IKO -keten.
Issues en risico's	Een aantal verstoringen heeft te maken met de basis infrastructuur van de werkplek en het netwerk. Gelet op de lopende aanbestedingen dit jaar, zullen noodzakelijke aanpassingen kunnen vertragen. Zie ook KPI - Waardering KA.
Acties	Voor alle genoemde ernstige verstoringen wordt een zogenaamde Root Cause Analysis (RCA) gedaan en maatregelen genomen die herhaling voorkomen. Voor BAW is er een apart team vanuit CICT en de divisies die gezamenlijk de aanpak bepalen om de stabiliteit en performance blijvend op een hoog niveau te houden. Waar extra investeringen kunnen helpen gegeven de lagere beschikbaarheid, worden die afgewogen en uitgevoerd, ook dit nog binnen het aflopende contract moet gebeuren.

Waardering Kantoor Automatisering (KA)

Doelstelling	Onder KA wordt verstaan het gebruik van alle medewerkers met hun laptop, telefoon of tablet en de MS-officeapplicaties. Het gebruik van business toepassingen valt hier niet onder. De werkplek en MS office is de meest gebruikte omgeving voor elke medewerker en we streven naar een hoge waardering en werken continu aan verbeteringen.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• De cijfers blijven over de laatste 4 maanden nagenoeg gelijk en zijn er geen grote verschillen Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• In de maand maart is er een aantal verstoringen geweest in de KA Citrix omgeving waardoor de waardering verder naar beneden is gegaan. Dit is zichtbaar in de rapportage over april omdat dit pas na de 10^e van de maand wordt gerapporteerd en mee gaat naar de volgende maand
Issues en risico's	Het contract met de huidige leverancier (KPN) eindigt dit jaar. Mocht er vertraging ontstaan bij het aanbestedingstraject, lopen we het risico dat onbeschikbaarheid van de systemen toeneemt en daarmee ontevredenheid van de collega's over de kantoorautomatisering.
Acties	Met KPN is contact over de onstabieliteit van Citrix. Er loopt er een onderzoek om alleen de specifieke gebruikersgroep die de instabiliteit veroorzaken (Teams-knop gebruikers) te migreren naar een Win2019 omgeving. De overige gebruikers worden via het SMW-programma gemigreerd naar de Basis Moderne Werkplek buiten Citrix. Het vervangen van laptops, de implementatie van moderne werkplek, EA Werkplekdiensten, EA Netwerkdiensten zullen in de toekomst bijdragen aan positieve waardering.

2.4. Non-functionals

Doelstelling	De omvang van IV is afhankelijk van een aantal drivers. Zoals het aantal medewerkers, cliënten en transacties, vereist servicelevel van applicaties. etc.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• ntb Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• ntb
Issues en risico's	ntb
Acties	<i>Dit is onderdeel is in opbouw en zal voor de rapportage over het volgende tertaal ingevuld worden</i>

3. Klant (change)

3.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2023	T3 2022	Norm	Signaal
Architectuur				
# architectuur afwijkingen	47	47		
Generieke IT Voorziening				
% en # implementatie IT-voortbrenging				
% en # implementatie bus applicatie				
P&R effectiviteit				
OTOBOS Centraal mandaat	13	6		
OTOBOS Decentraal mandaat	8	2		

3.2. Architectuur

Doelstelling	Applicaties en de IT-infrastructuur worden gebouwd conform de enterprise-architectuur. Afwijkingen hierop worden na akkoord van de Architectuur Board conform opgegeven plandatum opgelost onder verantwoordelijkheid van de betreffende IV-directeur.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Er is nieuw cloudbeleid opgeleverd met bijbehorend implementatiekader Cloud voor UWV. Dit zal nog ter vaststelling aan de RvB worden aangeboden.Er zijn ArchiLabs uitgevoerd (m.b.t. Inclusie en Integrale Klantreizen). In een ArchiLab wordt via de design thinking methodiek in een sprint van zes dagen gewerkt aan een architectuur vraagstuk. Uitgangspunt bij de uitwerking van dit vraagstuk is de UWV-strategie waarbij de menselijke maat en het realiseren van een drempelloze klantreis centraal staat.Er zijn 14 start architecturen opgeleverd en vastgesteld door de Architectuur Board, waarmee de projecten onder architectuur kunnen worden gerealiseerd.Er zijn 6 ontheffingen verleend door de Architectuur Board voor het opstellen van een startarchitectuur. Deze projecten worden conform bestaande architectuur gerealiseerd.Er zijn 4 architectuur Sign-Offs verstrekt en door de Architectuur Board voor kennisgeving aangenomen. Deze 4 projecten zijn conform de afgesproken architectuur gerealiseerd.Er is 1 doelarchitectuur (voor Ouder en Kind regeling) opgeleverd en vastgesteld door de Architectuur Board.Er zijn 5 nieuwe (sets van) technologieën (voor Advanced Analytics, Audit Management, UX Design & visual design, Data Retentie, Security) verworven voor gebruik binnen UWV. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het aantal afwijkingen zonder oplosdatum is met 9 toegenomen van 3 naar 12. Het betreft afwijkingen waarvan de geplande oplosdatum met ingang van 2023 is verstreken zonder te zijn opgelost.
Issues en risico's	Architectuurafwijkingen krijgen niet de benodigde aandacht door de drukke agenda's en de andere prioriteiten qua werkzaamheden. Risico's raken bijvoorbeeld de compliancy aan wetgeving, het realiseren van de UWV-brede doelstellingen etc.
Acties	Via de Architectuur Board B-vinger aan de pols houden c.q. monitoren en betrokken lead architecten attenderen daar waar architectuurafwijkingen in het geding zijn.

Afwijkingen met een hoog risico worden voorgelegd aan de IV- Board/ CIO.

3.3. Generieke IT-voorzieningen

Doelstelling	We hergebruiken voorzieningen gericht op efficiëntie (kosten), uniformiteit (proces) en wendbaarheid.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het gebruik van de generieke voorzieningen softwareontwikkeling en testen wordt actief bewaakt door middel van het dashboard GST. Dit dashboard wordt periodiek geagendeerd in de IV-board. Vanuit het project GST zijn generieke voorzieningen opgeleverd voor softwareontwikkeling en testen. Deze zijn in beheer genomen bij GIV/platformdiensten. Inmiddels worden de voorzieningen al breed gebruikt: <ul style="list-style-type: none"> - CI/CD-tool (Azure DevOps), 68 applicaties, 28 % - Verificatie codekwaliteit (SonarQube), 91 applicaties, 38 % - Testautomatisering, 102 applicaties, 42 % Gemiddeld wordt 60 dagen (á 24h) per maand bespaard door het inzet van testautomatisering. Vanuit het project Pilot CI/CD (onderdeel De Versnelling) zijn voor twee applicaties CI/CD pipelines gebouwd waarmee het gehele IV-voortbrengingsproces tot en met productie kan worden versneld. Deze testen lopen nog door in het komende kwartaal. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> Geen bijzonderheden
Issues en risico's	Het testen van de twee applicaties voor de complete pipelines tot en met productie stagneert door samenloop met andere projecten. Bij Uitkeren speelt de samenloop met Groot Onderhoud, bij K&S met e-Herkenning. Hierdoor kunnen de testen pas vanaf mei 2023 weer worden opgestart.
Actie	<p>Het nieuw te starten project CI/CD migratie moet worden opgenomen in de projectportfolio UWV.</p> <p>In de T2-2023 wordt de voorbereiding getroffen voor de start van een nieuw project waarin de CI/CD migratie voor alle geschikte applicaties van UWV beschikbaar kan worden gesteld.</p>

3.4. Generieke business voorzieningen (o.a. E-werken)

Doelstelling	We hergebruiken voorzieningen gericht op hergebruik en uniformiteit (proces) binnen divisies van business functies																																																												
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er is een volledig inzicht van opgeleverde en geplande generieke voorzieningen en hun toepasbaarheid binnen divisies Van 48 voorzieningen die zijn opgeleverd, is dit 533x al toegepast, of is dit gepland voor dit jaar; 180x volgt dit nog in 2024 e.v. Er zijn nog 21 nieuwe generieke voorzieningen gepland, die 245x toegepast kunnen gaan worden. Voor een negental grotere – impactvolle voorzieningen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Voorziening</th> <th>in gebruik</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>later</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Digitaal Klantverzoek complex</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Digitaal Klantverzoek eenvoudig</td> <td>11</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Automatisch deployen</td> <td>22</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Afspraakmanagement</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Klantcontact Voorkeuren</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Zaakmanagement</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>E-Dossier</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>E-Publicatie</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Klantbeeld Burger</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beoordeling of en waar versnelling op gebruik bij divisies kan plaatsvinden, loopt nog. 	Voorziening	in gebruik	2023	2024	2025	later	Digitaal Klantverzoek complex	4	0	3	0	1	Digitaal Klantverzoek eenvoudig	11	2	0	0	0	Automatisch deployen	22	1	0	0	0	Afspraakmanagement	7	0	0	0	7	Klantcontact Voorkeuren	15	0	0	0	0	Zaakmanagement	9	1	8	0	3	E-Dossier	5	0	3	0	4	E-Publicatie	0	5	6	2	4	Klantbeeld Burger	12	4	0	1	1
Voorziening	in gebruik	2023	2024	2025	later																																																								
Digitaal Klantverzoek complex	4	0	3	0	1																																																								
Digitaal Klantverzoek eenvoudig	11	2	0	0	0																																																								
Automatisch deployen	22	1	0	0	0																																																								
Afspraakmanagement	7	0	0	0	7																																																								
Klantcontact Voorkeuren	15	0	0	0	0																																																								
Zaakmanagement	9	1	8	0	3																																																								
E-Dossier	5	0	3	0	4																																																								
E-Publicatie	0	5	6	2	4																																																								
Klantbeeld Burger	12	4	0	1	1																																																								
Issues en risico's	Er zijn al meerdere generieke en gemeenschappelijke voorzieningen beschikbaar en de oplevering vanuit E-werken is voortvarend, de implementatie bij divisies loopt hierop achter waardoor afbouw legacy achterblijft en medewerkers later dan mogelijk toegang wordt gegeven tot de (bestaande en nieuwe) voorzieningen.																																																												

Actie Divisies geven zelf actief aan waar voorzieningen ingezet kunnen worden, en waar niet als het wel dezelfde bedrijfsfunctie betreft. De IV Board neemt verantwoordelijkheid voor het onderwerp, betreft daarbij het advies van de AB. Resultante wordt o.m. besproken in de programmaraad E-Werken.

3.5. Projecten (en Releases) effectiviteit

Doelstelling Divisies realiseren tijdig alle wijzingen die nodig zijn voor het technische en functioneel op orde houden van alle IV-applicaties en de onderliggende IT-infrastructuur. Dit betreft zowel de wijzigingen vanuit beheer & onderhoud (regulier) als de projecten die onder het UVW Informatieplan (UIP) vallen. Projecten en releases doen dit ook voorspelbaar gelet op de inschatting voor zowel benodigd budget/inzet IV-capaciteit als doorlooptijd.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Portfolio omvang is door de RvB vastgesteld op maximaal 173,6m euro
- 9 maart is op basis van lopende en geprioriteerde projecten de basisportfolio vastgesteld. Tevens zijn door de RvB de spelregels rondom de portfolio vastgesteld.
- In het project VEDAT moeten alleen nog DWH en een deel SI worden gemigreerd. Momenteel zijn er 202 applicaties succesvol gemigreerd.
- 13 projecten zijn succesvol afgerond (decharge):
 - Doorontwikkeling Uniform Klantbeeld Burger
 - eHerkenning Jobcoachportaal
 - Doelbindingen Proportionaliteit
 - Herontwerp WW Medewerker 2
 - Implementatie Model Risico Management
 - Skills ontologie
 - Model Risicomanagement (MRM) Handhaving
 - Implementatie BackEnd Leverancier (IBEL)
 - VO WIA-claim
 - Stabiliseren en Optimaliseren TripleForms (SOTEF)
 - Risico premiegroep (RPG)
 - Sonar IBP voorlegger dechargerapport
 - Arbeidsmarktdashboard

Lowlights:

- In Q1-2023 is er voor 15 projecten in totaal aan 8 miljoen euro bijstelling van de portfolio gegeven.
- 13 van de 50 projecten met een centraal mandaat hebben een oordeel rood (april), dit is 2 hoger dan de periode ervoor (maart) en 6 hoger dan twee maanden eerder (feb).

Issues en risico's De UWV projectportfolio is zeer omvangrijk als totale omvang als het aantal zeer grote projecten. Dit geeft druk op de beheersing en het kunnen opvangen van tegenvallers binnen de portfolio. De bijna verdubbeling van de rode scores is een signaal dat opvolging vraagt.

Acties Met de RvB zal een aantal besprekingen worden georganiseerd gericht op het bespreken van de voortgang en beheersing van de grootste projecten.

Vanuit PB is en nu een aparte rapportage (Signaallijst) die inzicht geeft in de status van de centrale en decentraal gestuurde projecten. Voor tertiaal 2023-2 streven we naar het integreren binnen deze totaalrapportage.

4. Compliance Wet- en regelgeving

4.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2023	T3 2022	Norm	Signaal
AVG				
# AVG-verzoeken	134	85		
# Datalekken	848 vs 246	841 vs 272		
# Algoritmes				
# Geb's	17 vs 19	14 vs 15		
AW/WOO				
# Selectielijsten af, onderhanden, afwezig				
QA % op metadatering documenten				
BIO				
# BIO controls Opzet-Bestaan en Werking	54%		100%	
BCM				
Aantal afgeronde BCM-ketens	Nog te starten			
IB				
% afgeronde awareness trainingen	Nog te starten			
# ist/soll LTB (IAM)				
# high IB-indicenten				
QA op versiebeheer				

4.2. AVG

Doelstelling	UWV heeft voor alle processen waar persoonsgegevens verwerkt worden een GEB opgesteld, met advies van de FG en voldoet aan de eisen en rechten zoals deze in de AVG beschreven zijn. Verzoeken zoals recht van informatie, worden tijdig afgehandeld en we voorkomen dat er sprake is van datalakken. Bij een datalek handelen we dit ook tijdig af.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Positief advies op GEB-rapport inzake 'Doorontwikkeling en implementatie van de moderne werkplek op basis van Microsoft 365 - Programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW)',• GEB-rapport inzake HRM C-ICT/IV: FG heeft negatief advies afgegeven vanwege onrechtmatige verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Het GEB-rapport is voorgelegd aan RvB voor acceptatie.• SONAR IB&P is met positief advies FG (mits voldaan aan een aantal voorwaarden) door stuurgroep decharge verleend <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afgelopen tertaal zijn er twee datalek-meldingen geweest met een relatie naar IV, één vanuit STAP en één vanuit DMAP. Er is geen daadwerkelijk verlies van data geconstateerd; de datalekken zijn bij de AP gemeld en de maatregelen om het datalek te stoppen zijn uitgevoerd. Naar aanleiding van het datalek bij DMAP is een onderzoek gestart naar de autorisaties bij dataservers in het gehele UWV-landschap.• IV werkt met productiedata in acceptatie omgevingen; zonder dat hier alternatieven voor ingezet worden, of vooraf directie akkoord ook hebben
Issues en risico's	Geen bijzonderheden
Acties	Divisies brengen in beeld waar er nog met productiedata gewerkt wordt en zorgen dat ze voldoen aan het vigerende beleid voor werken met productiedata.

In afstemming met de FG, zal een volledige rapportage AVG v.a. tertaal 2 opgenomen worden. De FG zal vanuit zijn onafhankelijke rol als toezichthouder blijven rapporteren over diens bevindingen.

4.3. AW/WOO

Doelstelling	UWV voldoet aan de eisen die de Archiefwet (2019) voorschrijft als het gaat om aanwezigheid en toepassen van selectielijsten voor archiveren, resp. voor schonen. UWV voldoet aan de eisen die de WOB en WOO stellen aan de openbare beschikbaarstelling van (beleids)documentatie.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Programma POK-IHH ligt op planning Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Geen bijzonderheden
Issues en risico's	De volledigheid en actualiteit van selectielijsten is UWV breed punt van aandacht
Acties	Dit valt onder de verantwoordelijkheid van FB-DIV. In afstemming met de AD van FB en de thematafel, zal bekeken worden of / op welke manier we AW en WOO kunnen integreren in deze overkoepelde rapportage

4.4. BIO

Doelstelling	Eind 2025 hebben we de informatiebeveiliging op orde en voldoen geheel aan de BIO voor alle processen en systemen in opzet, bestaan en werking
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Over 2022 zijn alle deel ICV's afgegeven wat heeft geleid tot een ICV voor UWV als geheel. Tevens zijn alle plannen van aanpak door de divisies opgeleverd voor 2023 en zijn roadmaps opgesteld t.b.v. commitment op haalbaarheid 1-1-2026. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Opvolging verbeterplannen 2021/2022 blijft achter op planning.• Uitvoeren gapanalyse is voor 6% afgerond en verloopt voor 48% volgens planning. 42% dient nog te worden opgestart en 4 % loopt achter.
Issues en risico's	De inzet voor BIO is blijvend hoog en staat onder druk als gevolg van de omvang van de totale IV-inzet die binnen divisies nodig is en doordat voor BIO ook het blijvend lastig is ervaren inzet aan te trekken en te behouden.
Acties	Vanuit programma en bilateraal CIO – IV-directeur blijvend check op voortgang plan van aanpak en verbeterplannen 2022 – bij bespreken tertaal 2 zal gericht aangegeven worden of en welke bijsturing noodzakelijk is om doelstelling te realiseren.

4.5. BCM

Doelstelling	Voor alle processen is bekend in welke mate deze bedrijfskritisch zijn, en voor die processen is risicoanalyse, herstelplan bekend – het herstelplan wordt periodiek getest en aanbevelingen worden verwerkt. UWV zorgt daarmee voor continuïteit vanuit haar wettelijke taken en dienstverlening aan haar cliënten. Gefaseerd en volgens de methode van cyclisch verbeteren wordt naar het bovenstaande doel toegewerkt met als einddatum 1 januari 2026.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Positief advies 'onder voorwaarden' OR op overgang BCM van BZ naar CIO• Start hernieuwde inrichting van het BCM-stelsel voor UWV. CISO-office voert per 1 januari jl. regie over BCM en een continuity manager is aangesteld. Kick-off sessie met BCM-community is vervolgens in februari 2023 gehouden en KMPG-adviestraject voor inrichtingsvoorstel loopt.• Analyse Fit-gap (mede n.a.v. OR advies), afgerond Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Huidig volwassenheidsniveau van BCM-divisies o.b.v. rapport Fit-gap is 1-2, waarbij de ambitie minimaal niveau 3 is.• BCM ketens nog te starten.
Issues en risico's	Het Fit-gap rapport bevestigt beeld dat BCM nog onvoldoende in opzet, bestaan en werking is.
Acties	Opzet programma voor opzet standaarden, templates en realisatie BCM met minimaal capability niveau 3 Afstemming met directies en RvB over nut en noodzaak van BCM en de stand van zaken bij UWV ten opzichte van peers. Realiseren draagvlak en overeenkomen van BCM-taakuitvoering

4.6. IB – [NB. Onderliggende details Vertrouwelijk, niet openbaar]

5.1 lid 2 sub d

[Redacted text block containing multiple paragraphs of information, likely related to the '5.1 lid 2 sub d' section. The text is obscured by grey bars, with some yellow highlights visible on certain lines.]

5. Interne Bedrijfsvoering

5.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2023	T3 2022	Norm	Signaal
Risico				
Open (very)urgent risk issues	3	8		
Maatschappelijk				
Omvang Papierverbruik Printers, x 1000	17.953	17.181		
# FTE - inclusiviteit				
Medewerker				
Open vacatures IV	72			
% Ziekteverzuim	4,8%	4,7%	4,7%	
WBO werkplezier				
LeveranciersMgt				
Actuele aanbestedingen				
Financieel				
IV kosten	105%	105%	100%	

5.2. Risico

DXC Migratie

Doelstelling	Transitie van DC tijdig te realiseren.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">Risico is gemitigeerd. Er is nog 1 applicatie te doen. Per 1 juli applicaties over. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Geen; verwachting is dat we conform planning migratie bij Kyndryl kunnen afronden. Mogelijk tot na 1 juli nog wel werk om alle BizTalk koppelingen over te zetten
Issues en risico's	Het voornaamste risico loopt het programma op suboptimale afstemming en samenwerking, zowel intern met de divisies en stafdirecties als extern met de verschillende leveranciers
Acties	

Krapte op de arbeidsmarkt

Doelstelling	Juiste mensen op de juiste plek zodat de stabiliteit en continuïteit niet in het gedrang komt.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">In T1-2023 zijn 60 nieuwe collega's aangenomen. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Op dit moment staan 72 vacatures open voor IV.Veel interne vacatures worden door (duurdere) externe ingevuld.
Issues en risico's	
Acties	<ul style="list-style-type: none">Optimaliseren recruitment proces (WMK);Versterken instroomkanalen;Professionaliseren interne recruitment en doorstroom;Optimaliseren externe inhuur;Herijking Employer Branding en optimalisatie Arbeidsmarktcommunicatie;Opstellen strategisch personeelsplan op IV-niveau.

Cybersecurity

Doelstelling	We zijn voldoende voorbereid om de toenemende cyberrisico's het hoofd te bieden
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">Aantal ernstige dreigingen tijdig gesignaleerd en gemitigeerd Lowlights: <ul style="list-style-type: none">In een beperkte aantal gevallen is er sprake geweest van werkplekken die mogelijk besmet zijn; deze zijn tijdig geïsoleerd en schoon gemaakt door extra inzet (SOC) en tijdelijk geen beschikbaarheid werkplek betreffende medewerkers.
Issues en risico's	De dreigingen op dit gebied worden door toenemende automatisering en ontwikkelingen naar E-Werken en E-dienstverlening groter. Hierdoor is C-ICT onvoldoende in staat nieuwe bedreigingen het hoofd te bieden.
Acties	<ul style="list-style-type: none">Inrichting van het SOC (Security Operation Center) conform Rijksbrede JSOC (Joint Security Operation Center) standaard;Security monitoring via ISMS;Ingericht proces voor Pen-testing (zowel op infra- en werkplekdiensten als voor bedrijfsapplicaties);Intensieve samenwerking met NCSC (National Cyber Security Center);Awareness activiteiten;Implementatie BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

5.3. Maatschappelijk – MVO

MVO_Dashboard - Power BI Report Server (uwv.nl)

FTE - inclusiviteit

Doelstelling	Met ons MVO-beleid streven we ernaar een organisatie te zijn met een divers personeelsbestand waar iedereen zich welkom voelt en waar we bijzondere aandacht hebben voor milieu en klimaat.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">Er worden acties opgezet in samenwerking met Concern HRM en IV Career Centre die gericht zijn op bewustwording en nieuwe (inclusieve) manieren van werven en om meer vrouwen en jongeren aan te trekken tot managementposities.De aanschaf van nieuwe backup-voorziening leidt tot een fors lager energiegebruik (DXC) Lowlights: <ul style="list-style-type: none">n.v.t.
Issues en risico's	HRM IV heeft momenteel nog geen inzicht tot IV-data.
Acties	FG heeft het risico benoemd op inzicht in de arbeidsgehandicapte status/banenafpraak. Dit gegeven zegt iets over de gezondheid van betrokkenen en valt daarmee in de categorie bijzondere persoonsgegevens. Onderzoek wijst uit dat het uitsluiten van dit data-element technisch gecompliceerd en zeer tijdsintensief is. Gezien de beperkte groep gebruikers die toegang zou krijgen wordt dit risico aanvaard door de CIO. Risico wordt ter acceptatie aangeboden aan RvB.

Papierverbruik

Doelstelling	Bewust zijn en blijven van de impact van printen (MVO)
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">In 2020 daalde het aantal prints fors omdat medewerkers wegens COVID-19 massaal thuis werkten. De twee daaropvolgende jaren daalde het aantal prints steeds verder en het totaal aantal bedroeg in 2022 50,4 mln. stuks. De MVO-doelstelling is om in de periode 2021 – 2025 een besparing te realiseren van 30% op het totaal aantal prints. Dat betekent maximaal 48 mln. prints in 2025 (op basis van de baseline aantal prints totaal 2020 van 68,5 mln.). Vorig jaar zijn er 50,4 mln. gemaakt waarmee UWV goed op koers lag.

Lowlights:

- Het aantal prints (op basis van tellertikken) laat in het eerste tertaal van 2023 echter een stijging zien, met een piek in maart (met veel werkdagen). Er zijn 17,9 mln. prints gemaakt in de eerste vier maanden van dit jaar. Indien deze trend doorzet bedraagt het aantal prints per ultimo 2023 circa 53 mln. stuks en komt de gewenste afname van het aantal prints mogelijk in gevaar.

Issues en risico's	Indien deze trend doorzet bedraagt het aantal prints per ultimo 2023 circa 53 mln. stuks en komt de gewenste afname van het aantal prints mogelijk in gevaar.
Acties	Implementeren van software op de werkplek om de gebruiker inzage te geven in zijn printgedrag.

5.4. Medewerker

Verzuim

Doelstelling	Verzuimpercentage op/onder de gestelde norm en actief beleid om verzuim te voorkomen/te beperken gericht op zowel frequent kort verzuim, als omvang middel en langverzuim.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Eigen Regie Model is vanaf januari 2022 uitgerold binnen UWV Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Het voortschrijdend verzuimpercentage stijgt. Dit is in lijn met de trend binnen UWV en Nederland. UWV kampt momenteel met een groot aandeel langverzuimers. Het goede gesprek met de medewerker is van belang om verzuim te voorkomen en ze betrokken te houden tijdens verzuim.
Issues en risico's	HRM kan momenteel nog niet bij de IV-brede ziekteverzuimcijfers in Qlikview, daarom mist nog kort/middel/lang en verzuimfrequentie. Ook kan er nog geen analyse gemaakt worden (indien gewenst).
Acties	Acties op verzuim worden opgepakt vanuit de divisies.

WBO-werkplezier

Doelstelling	Medewerkers zijn van groot belang voor het goed functioneren van UWV en IV hierbinnen. Bij WBO kijken we naar alle aspecten en overall kijken we naar de vragen: "Ik ben tevreden over mijn baan, alles bijeengenomen" en "Ik ben tevreden over UWV, alles bijeengenomen"
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Medewerkers ervaren goede samenwerking met collega's.• IV scoort hoog op <i>sociale veiligheid</i> en <i>inclusief werkklimaat</i> in verhouding tot de Benchmark Openbaar bestuur en Veiligheid• medewerkers geven aan dat hun leidinggevende respect toont, duidelijke verwachtingen en doelen schept, het goede voorbeeld geeft en vanuit een faciliterende rol stuurt op resultaten en niet op aanwezigheid. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Medewerkers scoren neutraal op het ervaren van een goede samenwerking tussen de verschillende divisies.• 6,8% van de medewerkers geven aan wel eens te maken hebben gehad met ongewenst gedrag van collega's.• 24,9% ervaart een (veel) te hoge werkdruk;
Issues en risico's	Geen bijzonderheden
Acties	Het WBO wordt opgepakt vanuit de divisielijn. Daarnaast is werkdruk UWV-breed een aandachtspunt. Er wordt gewerkt vanuit Concern HRM aan een overzichtelijke pagina waar al het aanbod van UWV wordt verzameld, voor nu is daar het HRM plein voor. Volgende meting vindt plaats eind Q2/Q3 2024 (onder voorbehoud), tenzij IV-board eerder wil meten d.m.v. een WBO op maat.

Open vacatures (72 stuks, toelichting in 2^e tertaal-rapportage)

Doelstelling

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

-

Lowlights:

-

Issues en risico's Acties

5.5. Leveranciersmanagement

Doelstelling Zorgen voor tijdige en conform wettelijke kaders aanbestedingen voor IT-contracten Infra, Beheer & onderhoud, Licenties en IV-inhuur. Organiseren en begeleiden van tactisch en strategische leveranciersmanagent

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Afgeronde aanbestedingen, te weten:
 - Mobiele devices (KWNT)
 - Berichtendiensten (KWNT)
 - KA hardware en accessoires (KWNT)
 - Telefonie (KWNT)
 - Software broker en licentie management (KWNT)
 - Vacature Matching (WB)
 - BI / Analyse omgevingen
 - Helios, autorisatiebeheersysteem (ABS)
- Gestarte aanbestedingen, te weten:
 - Netwerkdiensten (KWNT, afrondende fase)
 - CRM K&S (Voorlopige gunning)
 - CCD – vervanging Odigo (K&S, voorbereidende fase)
 - Werkplek diensten (KWNT, onderhandelingsfase)
 - Salarisverwerking (FB, voorbereidende fase)
 - Beheer en Onderhoud website (BKWI, voorbereidende fase)
 - Beheer en Onderhoud CMK-applicatie (BKWI, voorbereidende fase)
 - Inhuurmantel externe inhuur IV (voorbereiding fase)

Lowlights:

- Aanbesteding netwerkdiensten heeft vertraging van enkele maanden.

Issues en risico's Acties

Besteding voor SAD is fors hoger dan voorgaande jaren

In afstemming HRM en FEZ opstellen proces om meer beheersing te krijgen op start SAD

Met inkoop starten traject op te bekijken waar inkoop het nu goed doet en waar we verbeteringen zien – komen tot gezamenlijk voorstel

5.6. Financieel

Doelstelling Zowel voor het lopend boekjaar, als voor een meerjarige termijn, het hebben van een betrouwbare inschatting van de hoogte van de ICT-kosten. Om te kunnen sturen is inzicht nodig in kostensoorten (zoals personeel en automatisering) en op welke manier deze IV-kosten beïnvloedbaar zijn. In de realisatie zorgen we dat we binnen budget blijven.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Start project van kostendrijvers
- Oplevering PowerBI dashboards
- Oplevering maandrapportage over UWV brede IV kosten

Lowlights:

- Betere inzichten in en onderliggende drivers van FTE ontwikkelingen noodzakelijk

Issues en risico's

Vooral op de UIP kosten zien we dat er een hogere aanvraag ligt dan budgettair beschikbaar; de run-rate laat hierbij een niveau zien dat vooralsnog aansluit bij het budgettair kader. Omvang externe inzet is hoog, mede door krapte arbeidsmarkt en leidt tot per saldo hogere financiële kosten. Prioriteiten moeten worden bepaald

Overschrijdingen/uitloop van projecten hebben hierbij beperkt effect op lopend boekjaar en zullen vooral impact hebben op te besteden budget in 2024/verder

Bij de meeste divisies zijn de Reguliere kosten nu boven budget. Deels heeft dit te maken met de nog niet toegekende budget updates, zoals cao en IB&P verzoeken.

Acties

Validatie van de kosten van de divisies na update van de budgetten

Bespreking Portfolio kwartaalgesprek en besluit te starten projecten en bijstellingen projecten