

Kwartaal Rapportage Q1 2023

Programma Dienstverlening

Opdrachtgever	5.1 lid 2 sub e [redacted]	5.1 lid 2 sub e [redacted] @uwv.nl
Programmadirecteur	5.1 lid 2 sub e [redacted]	5.1 lid 2 sub e [redacted] @uwv.nl
Programmamanager	5.1 lid 2 sub e [redacted]	5.1 lid 2 sub e [redacted] @uwv.nl

Almere, 1 juni 2023

Inhoudsopgave

1. MANAGEMENT SAMENVATTING	3
2. DOELSTELLING EN OPDRACHT PROGRAMMA DIENSTVERLENING	4
3. ONTWIKKELINGEN BINNEN HET PROGRAMMA.....	5
3.1. Programmaplan vastgesteld door de Raad	5
3.2. Personele ontwikkelingen	5
3.3. Deelname aan het transitieteam	6
4. VOORTGANG OP DE VIER KERNTHEMA'S PROGRAMMAPLAN.....	7
4.1 Regievoering initiatieven	7
4.2 Uitwerken verhaallijnen	9
4.3 Versterken vakmanschap	9
4.4 Menselijke maat op het podium	10
5. RESULTATEN INITIATIEVEN	11
6. SAMENWERKING EN PARTICIPATIE	20
7. PROGRAMMA COMMUNICATIE.....	23
8. PROGRAMMA KANSEN & RISICO'S	24
9. FINANCIEN.....	26
10. CONCLUSIES EN VOORUITBLIK.....	27
BIJLAGE 1: ROUTEKAART PROGRAMMA DIENSTVERLENING	28
BIJLAGE 2: DASHBOARD PER INITIATIEF	29

1. MANAGEMENT SAMENVATTING

Voor u ligt de kwartaalrapportage over het eerste kwartaal van 2023 van Programma Dienstverlening.

Het programmateam heeft in samenwerking met haar stakeholders en partners met veel passie gewerkt aan haar doelstellingen die vastgelegd zijn in het vastgestelde Programmaplan.

Het Programma heeft door middel van projectplannen, gevoerde start-, voortgangs- en kwartaalgesprekken en de dashboards, goed inzicht in welke resultaten de initiatieven beogen op te leveren dit jaar. Een samenvatting hiervan is gegeven in hoofdstuk 9. (Verander)capaciteit blijft een zorg. Door gebrek aan voldoende capaciteit is het risico dat beoogde resultaten niet volgens planning worden opgeleverd. Het stellen van prioriteiten blijft belangrijk .

Het definiëren, operationaliseren en meten van waarde voor de cliënt is ingewikkeld. In mei heeft het programma samen met de Integrale Klantreizen en Klantexpertise drie *deepdive* sessies georganiseerd om zicht te krijgen op de bijdrage van initiatieven aan het oplossen van pijnpunten van cliënten in de klantreis. Dit proces wordt de komende maanden vervolgd.

Het toepassen van het principe van waardegedreven sturen werkt goed om de middelen van het Bestedingsplan doelmatig in te zetten. Het Programma heeft de BC&K collega's van de divisies actief betrokken bij het monitoren van de voortgang van de initiatieven door na te vragen waar de initiatieven staan en hoe het vrijgegeven budget is besteed. Hierdoor heeft het programma meer inzicht verkregen in hoe de middelen uit het Bestedingsplan worden ingezet. In de Raad van Bestuur van 27 juni wordt het actuele Bestedingsplan voorgelegd ter vaststelling.

De eerste uitwerking van de vastgestelde verhaallijn 'Vaste aanspreekpunten' in het experiment met Werkbedrijf en Uitkeren op de kantoren van OGN loopt goed, met actieve deelname van medewerkers, managers en domeinhouders. Het Programma heeft de verhaallijn 'Versterken vakmanschap' met input van stakeholders opgeleverd. . De verhaallijn wordt ter vaststelling voorgelegd in de Thematafel van 22 juni. Het opstellen van nieuwe verhaallijnen kost tijd door de benodigde afstemming voor draagvlak en input. De verhaallijn 'Dienstverlening op kantoren' is daarom uitgesteld naar Q3.

Werken aan de ontwikkeling van vakmanschap (actielijn 6) krijgt steeds meer vorm. De pilot Gezien,gehoord en geholpen in Noord zit in de implementatiefase. De verbeterideeën zitten nu in de testfase, in nauwe samenwerking met de Integrale Klantreizen. De eerste fase van de pilot in Limburg wordt op 4 juli afgerond met een eindpresentatie.

Op het thema Vakmanschap blijft regievoering vanuit het programma essentieel om specifieke initiatieven van divisies om te zetten in generieke methoden en interventies die organisatiebreed ingezet kunnen worden. Dit is een samenwerking met concern HRM.

Coalities zien de meerwaarde om met medewerkers en managers samen te onderzoeken hoe de menselijke maat komende jaren de standaard werkwijze kan worden. Met het thema 'Podium menselijke maat' ondersteunt het Programma de coalities hierin. Door met elkaar in gesprek te gaan over de uitgangspunten van het Dienstverleningsconcept en de goede voorbeelden uit de praktijk. Het programma ontwikkelt een Toolkit en werkt hierin samen met communicatie en de Maatwerkplaats. In de tweede helft van dit jaar zullen de eerste coalities hiermee aan de slag gaan.

De participatie van en samenwerking met stakeholders is verder verstevigd. Het programma heeft samen met directeurs van het SBO een werkbezoek gebracht aan alle coalities. Naar aanleiding van deze bezoeken is een structurele samenwerking gecreëerd door per coalitie een portefeuillehouder te selecteren waarmee we periodiek samenkomen om elkaar te informeren input op te halen. Zo blijft de uitvoering op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van menselijke maat in de dienstverlening en creëren we ook meer draagvlak. Deze is nodig om initiatieven goed te laten landen in de uitvoering.

De audit op het Programma is afgerond. De bevindingen worden onderschreven door het programmateam en zullen zoveel mogelijk meegenomen worden in de programma-aanpak komende maanden.

2. DOELSTELLING EN OPDRACHT PROGRAMMA DIENSTVERLENING

Het doel van UWV is dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen: op elk moment in hun contact met UWV, via elke kanaal. We willen dat cliënten komende jaren steeds meer de menselijke maat ervaren in alle aspecten van onze dienstverlening. En dat we hierin als 1-UWV samenwerken vanuit integrale Klantreizen.

Om deze doelstelling te bereiken stuurt het programma op het realiseren van het Dienstverleningsconcept en voert het programma regie op de verbeterinitiatieven op basis hiervan zijn vormgegeven. Hierin werkt het programma samen met de Integrale Klantreizen en Klantexpertise. Het programma maakt gerichte afspraken met de initiatiefnemers over de wijze waarop de initiatieven bijdragen aan de zes uitgangspunten van het Dienstverleningsconcept.

Het programma voert regie door de samenhang, voortgang en meerwaarde van alle initiatieven zodanig te coördineren dat de dienstverlening van UWV de komende jaren aantoonbaar verbetert. Concreet richt het programma zich op de effecten voor de cliënt, wat de nieuwe werkwijze of verbetering vraagt aan vakmanschap van medewerkers en leiderschap van managers en in hoeverre de initiatieven bijdragen aan een positievere klantbeleving in een drempelloze klantreis.

3. ONTWIKKELINGEN BINNEN HET PROGRAMMA

3.1. Programmaplan vastgesteld door de Raad

In de Raad van 7 maart 2023 is het Programmaplan vastgesteld en daarmee is de scope van het programma bepaald. Het programmaplan omvat vier kernthema's waar het programma aan werkt:

1. **Regievoering initiatieven**

Regisseren dat bestaande en nieuwe initiatieven op basis van een goed doordacht en samenhangend plan concrete, innovatieve resultaten opleveren die aantoonbaar waarde hebben voor cliënten en toepasbaar zijn voor medewerkers in de uitvoering. Sturen op doelmatigheid en waarde voor de cliënt.

2. **Uitwerken verhaallijnen**

Het verrijken van het Dienstverleningsconcept met verhaallijnen (kaders) voor onderwerpen die bijdragen aan het samenwerken als 1UWV en ondersteunen van cliënten in het doorlopen van een klantreis.

3. **Versterken vakmanschap**

Invulling geven aan en regievoeren op Actielijn 6, versterken vakmanschap, samen met HRM en andere professionals op het gebied van veranderen, leren en ontwikkelen.

4. **Menselijke maat op het podium**

Een podium bieden aan inspirerende voorbeelden van dienstverlening met de menselijke maat, om medewerkers en managers zelf op zoek te laten gaan naar de menselijke maat in hun werkwijze. Een coproductie met de coalities, de Maatwerkplaats en communicatie.

Met de vaststelling van deze thema's is de scope van het programma ten opzichte van 2022 uitgebreid met de thema's 2, 3 en 4.

De voortgang op de thema's wordt in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

3.2 Personele ontwikkelingen

Het programmateam is sinds de vorige rapportage op volle sterkte met de inzet van de onderstaande collega's:

5.1 lid 2 sub e , *Business Controller*

Op basis van financiële inzicht, analyses en prognoses identificeert trends, risico's en kansen en levert zij hierdoor waardevolle inzichten aan het programmamanagement. Zij werkt nauw samen met collega's van FEZ en de BC&K collega's van de divisies.

5.1 lid 2 sub e , *Procesmanager Vakmanschap*

 verbindt de initiatieven van de divisies aan elkaar en aan de verhaallijn Vakmanschap (in wording). Samen met concern HRM zorgt ze ervoor dat effectieve gedrags- en cultuurinterventies vanuit de Community of Practice beschikbaar zijn voor de hele UWV-organisatie.

5.1 lid 2 sub e , *Communicatieadviseur*

 helpt het programma met het ontwikkelen en uitvoeren van effectieve communicatie. Hierbij werkt hij nauw samen met andere communicatieadviseurs om te zorgen voor consistente en doelgerichte communicatie. Daarnaast helpt hij met het organiseren van evenementen en visualiseert hij verhalen in herkenbare tekeningen.

5.1 lid 2 sub e , *Communicatieadviseur*

 werkt al langer voor het programmateam en is in februari teruggekeerd van haar zwangerschapsverlof. Zij coördineert het communicatieteam en heeft een belangrijke bijdrage aan het ontwikkelen van content voor artikelen, de DWU pagina en andere woordelijke communicatie.

5.1 lid 2 sub e , *Projectleider 'Experiment vaste aanspreekpunten'*

In de Raad van 13 december 2022 is de verhaallijn 'Vaste aanspreekpunten' vastgesteld en heeft de Raad gevraagd een experiment te organiseren om de Verhaallijn in de praktijk uit te werken tot een succesvolle

werkwijze. ^{5.1 lid 2 sub e} is aangetrokken als projectleider om dit experiment te begeleiden. Hij heeft de overstap gemaakt van manager bij de Ziektewet naar projectleider bij OPP.

Vanaf het derde kwartaal stopt ^{5.1 lid 2 sub e} met haar opdracht voor het programma. Op dit moment wordt er gezocht naar een passende vervanger, met een sterke voorkeur voor een interne kandidaat. Verder zal begin juli gekeken worden of het team voldoende op sterkte is om de programma-aanpak voor de tweede helft van het jaar mogelijk te maken.

3.3. Deelname aan het transitieteam

Binnen UWV is een transitieteam opgezet om de dienstverlening middels de Integrale Klantreizen werkend te krijgen. Het programma neemt actief deel aan het transitieteam en de werkstromen A, B en C vanuit het streven naar een gezamenlijke manier van werken aan Dienstverlening met de menselijke maat..

4. VOORTGANG OP DE VIER KERNTHEMA'S PROGRAMMAPLAN

roducten Programma, onderliggende mijlpalen en voortgang		jan												Voltooid		Status					
		h1		h2		h1		h2		h1		h2		h1		h2					
Regievoering																					
1. Bestedingsplan doelmatig ingezet		startgesprekken		voortgangsgesprekken		kwartaalgesprekken		voortgangsgesprekken		voortgangs- en kwartaalgesprekken								40%	✓		
2. Initiatieven zijn innovatief in werkwijze en resultaat		Inzet Danny Mekic binnen de initiatieven																40%	✓		
3. Initiatieven leveren in samenhang waarde voor klanten						Klantwaarde sessies en vervolg daarop												20%	✓		
4. Verbeterkansen divisies en B&B omgezet in haalbare initiatieven		Indienen nieuwe voorstellen				Toetsen en advies		Indienen nieuwe voorstellen		Toetsen en advies								40%	✓		
Litwerken kaders (verhaallijnen)																					
1. Experiment vaste aansprekpunten		Opstart experiment		Onderzoek		Werkwijze beproeven												40%	✓		
2. Verhaallijn vakmanschap		Uitwerken verhaallijn						Vaststellen in de praktijk brengen										50%	✓		
3. Verhaallijn dienstverlening op kantoren								Uitwerken verhaallijn		Vaststellen								10%	⚠		
4. Verhaallijn werkgeversdienstverlening										Uitwerken verhaallijn		Vaststellen						--	✓		
Versterken vakmanschap																					
1. Cultuurinterventies in samenhang uitgewerkt																		40%	✓		
2. Werkwijze GGG in alle coalities		Pilot Noord		Pilot Limburg				Opschalen werkmethodek										50%	✓		
3. CoP ondersteunt initiatieven vakmanschap						Planvorming		Ultra met als doel te informeren, inspireren, invloeren en activeren										30%	✓		
Menselijke Maat op het Podium																					
																		20%	⚠		

Opmerking: de percentages 'voltooid' in bovengenoemd overzicht geven een indicatief beeld van waar het programma staat in de doelenrealisatie.

4.1 Regievoering initiatieven

Het programma voert regie over de initiatieven die gefinancierd worden vanuit het Bestedingsplan.

4.1.1. Bestedingsplan doelmatig ingezet

Vanaf begin 2023 werkt het Programma op basis van het principe van *waardegedreven sturen* in het beschikbaar stellen van middelen voor initiatieven en ontwikkelingen die ontplooid worden onder regie van het programma Dienstverlening. Het streven van het Programma is alleen initiatieven te financieren die bijdragen aan het verbeteren van de Menselijke Maat in de Dienstverlening. Het programma zorgt ervoor dat de initiatieven die ontwikkeld worden vooraf, tussentijds en bij oplevering getoetst worden op doelmatigheid, consistentie en waarde voor de cliënt. Hierin werkt het programma samen met het Kenniscentrum, het ontwikkelteam Innovatie, Klantexpertise en FEZ. Vanaf 2023 is concern HRM betrokken bij deze samenwerking. Per 1 juni 2023 zijn er 31 lopende initiatieven. Met behulp van start-, voortgangs- en kwartaalgesprekken wordt de voortgang en doelmatige besteding van de middelen tussentijds getoetst. In het ophalen van input voor de dashboards (bijlage 2) is ook opgevraagd welk deel van het vrijgegeven budget besteed is en hoe de prognose voor het hele jaar eruit ziet op basis van de inzichten tot nu toe. De prognoses die de divisies afgegeven hebben vormen de basis voor het bijgestelde Bestedingsplan dat vastgesteld wordt in de Raad van Bestuur van 27 juni 2023.

Daarnaast zijn er middelen beschikbaar gesteld voor versterking van vakmanschap (actielijn 6), waarvan € 18,1 miljoen gealloceerd is voor extra capaciteit en meer leertijd bij de divisies. Op dit moment is er onvoldoende zicht hoe deze middelen worden ingezet. Het programma zal met FEZ bespreken hoe deze middelen naar de toekomst toe gericht kunnen worden voor het ontwikkelen van vakmanschap.

Ook worden middelen ingezet voor actielijn 4 (informatiehuishouding), voor support en onderzoek, voor Programma Dienstverlening, het transitieteam, de Integrale Klantreizen en het ontwikkelteam Innovatie.

Toetsen van nieuwe voorstellen

Volgens plan heeft het Programma in maart een uitvraag gedaan voor nieuwe initiatieven. Vóór 1 mei hebben divisies (al dan niet ondersteund door de Integrale Klantreizen) nieuwe voorstellen kunnen indienen. Het Programma heeft vijf nieuwe voorstellen ontvangen. De voorstellen zijn getoetst in samenwerking met genoemde partners op basis van de standaard criteria. De adviezen die voortkomen uit deze toets worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur van 27 juni 2023.

Ook verder in het jaar zijn er mogelijkheden om nieuwe initiatieven in te dienen. Het eerstvolgende moment dat nieuwe initiatieven ingediend kunnen worden is vóór 1 september 2023. Hiervoor zal het Programma in juli opnieuw een uitvraag uitsturen. Onderzocht wordt of ook initiatieven vanuit coalities ingediend kunnen worden.

Start-, voortgangs- en kwartaalgesprekken

In januari en februari heeft het programma voor het eerst startgesprekken gevoerd. Het doel van startgesprekken is om met de initiatiefnemers de doelen, de aanpak, de te behalen mijlpalen, de wijze waarop de effecten gemeten worden en de verwachtingen over en weer voor dit jaar te bespreken. Per initiatief zijn afspraken gemaakt over de verdere uitwerking in een projectplan.

Naar aanleiding van de startgesprekken hebben er in maart en april voortgangsgesprekken plaatsgevonden om met de initiatiefnemers mee te denken en hen waar nodig te faciliteren en te adviseren. In april zijn voor de meeste initiatieven projectplannen opgeleverd waarop het Programma feedback heeft gegeven die ook verwerkt is.

In mei en juni vinden de kwartaalgesprekken plaats om behaalde resultaten, risico's, de voortgang op inhoud en de besteding van de financiën te bespreken. Dit is verwerkt in de dashboards in Bijlage 2

Nieuw format rapportage initiatieven

Het Programma heeft in overleg met FEZ in het Financieel Overleg van maart, een dashboard format ontwikkeld om de gewenste informatie op te halen over de voortgang van de initiatieven. Deze verbeterde informatievoorziening helpt in scherpere sturing op resultaten en voortgang. Dit is nodig omdat de huidige divisierapportages niet altijd het gewenste inzicht geven. Hierdoor was de bestuurbaarheid van initiatieven niet altijd mogelijk en was er vaak een aanvullende uitvraag nodig. Deze ervaring is vorig jaar ook gedeeld in de rapportages van het programma.

Audit op het Programma gestart en afgerond

In januari 2023 is door de Accountant Dienst (AD) in opdracht van de Raad, een interne audit op het programma gestart. Aanleiding van de audit is om te onderzoeken of het Programma Dienstverlening met de ingerichte governance haar regierol kan vervullen, dat met de initiatieven de dienstverlening van UWV de komende jaren zichtbaar en merkbaar kan worden verbeterd.

De audit is inmiddels afgerond en het concept rapport is besproken met de Programma Directeur, de Gedelegeerde Opdrachtgever en de Portefeuillehouder.

4.1.2. Innovatie in werkwijze en resultaat

5.1 lid 2 sub e innovatie-expert, is ingehuurd om initiatiefnemers te helpen hun projectoplossingen en/of aanpak te verbeteren. 5.1 lid 2 sub e is de afgelopen maanden betrokken bij de volgende initiatieven:

1) Doorontwikkelen chat

De aangedragen verbeteringen in aanpak zijn doorgevoerd in het projectplan, er wordt gewerkt aan een plan voor een experiment om de werkwijze rond de Chat in de praktijk te verbeteren.

2) Brieven en Procescommunicatie

In april is een brainstorm sessie geweest met het projectteam en 5.1 lid 2 sub e. In mei vindt een vervolgsessie plaats waarin wordt afgestemd welke experimenten opgestart kunnen worden om het verbeteren van brieven te versnellen.

3) Van Geschilbeslechter naar Probleemoplosser

In samenwerking met 5.1 lid 2 sub e wordt beoordeeld waar we nog kansen zien om de bezwaarprocedure verder te versoepelen. Deze sessies zijn in juni gepland.

4.1.3. Samenhang van de initiatieven

Het programma toetst hoe de initiatieven bijdragen aan de zes uitgangspunten van het Dienstverleningsconcept. Daarnaast kijkt het programma bij alle initiatieven nadrukkelijk mee of de samenhang in de ontwikkelingen voldoende geborgd is. In het proces stuurt het programma steeds nadrukkelijker op het maken van de verbinding tussen de verschillende initiatieven. Het Dienstverleningsconcept is hierin kaderstellend en integrale klantreizen geven richting voor de wijze waarop we dit invullen. In mei vinden *deepdive* sessies plaats om samen met de Integrale klantreizen, de initiatiefnemers en Klantexpertise nader invulling te geven aan de wijze waarop de initiatieven cliëntwaarde leveren door pijnpunten uit de klantreizen op te lossen.

4.2 Uitwerken verhaallijnen

Naast de regievoering over de initiatieven in de organisatie heeft het programma als tweede speerpunt het richting en invulling geven aan onderwerpen die beleidsmatig verder uitgewerkt moeten worden vanuit het Dienstverleningsplan. Onderwerpen die in de afgelopen maanden opgepakt zijn door het programma zijn:

1) Vaste aanspreekpunten

Het experiment Vaste aanspreekpunten is in het eerste kwartaal gestart om de vastgestelde verhaallijn in de praktijk uit te werken voor de klantreis 'Ik heb van jongsaf aan een handicap', te beginnen met het deel van de klantreis waarin cliënten te maken kunnen krijgen met verrekenen inkomsten.

2) Vakmanschap

In een themasessie op 11 mei hebben vertegenwoordigers van alle divisies de concept verhaallijn verdiept en uitgewerkt om richting te geven aan de gewenste ontwikkeling. De concept verhaallijn is hiermee gereed en ligt ter review bij stakeholders. In de Thematafel van 22 juni wordt de verhaallijn besproken.

Op dit moment lopen de voorbereidingen voor een verhaallijn over de dienstverlening op kantoren. Door onvoldoende beschikbaarheid van capaciteit in het programmateam wordt deze verhaallijn in Q3 (en niet in Q2) besproken met de divisies. In Q3 wordt ook de verhaallijn 'werkgeversdienstverlening' opgesteld.

4.3 Versterken vakmanschap

UWV wil de dienstverlening verbeteren door meer aandacht voor de menselijke maat. De cliënt en zijn situatie staan centraal. Dit doen we in de processen die we vormgeven, maar vooral met de medewerkers die de dienstverlening leveren.

Cliënten zijn afhankelijk van UWV. Er is sprake van een machtsverhouding waarbij de cliënt niet alle informatie heeft, de stappen niet kent en afhankelijk is van onze beslissing. De medewerker van UWV kan het verschil maken. Om de juiste dienstverlening te kunnen bieden zijn naast kennis en kunde ook vaardigheden en gedrag nodig zodat de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt.

Alleen met goed ontwikkeld vakmanschap en leiderschap in dienstverlening, in een cultuur waarin we leren van signalen en fouten, kunnen we succesvol invulling geven aan de ambitie om een dienstverlener te zijn die oog heeft voor de behoeften van cliënten.

Cultuur- en gedragsinterventies

Binnen meerdere divisies zijn in de afgelopen periode interventies ontwikkeld waarmee medewerkers, stafmedewerkers en managers in staat worden gesteld om te werken aan een manier van werken waarin de menselijke maat centraal staat. Vanuit het programma helpen we de divisies en afdelingen om nieuwe initiatieven op het gebied van vakmanschap op te starten, verzamelen we bewezen interventies en zorgen we, in samenwerking met de Community of Practice van concern HRM, voor het breder inzetbaar maken van interventies.

Werkwijze Gezien, Gehoord en Geholpen

Met de methodiek Gezien, gehoord en geholpen worden medewerkers van praktische handvatten voorzien om het werken aan en vanuit de menselijke maat eigen te maken en betekenis te geven in de eigen werkpraktijk. Hierbij leren ze denken vanuit het perspectief van Klantreizen en kunnen ze verbetermogelijkheden identificeren en in de praktijk brengen vanuit hun eigen handelingsperspectief.

In februari is de eerste fase van de pilot in coalitie Noord afgerond. De geïdentificeerde verbeteringen worden in de tweede fase verder getest en in de praktijk gebracht binnen Noord. Op basis van de ervaringen in Noord, is de werkmethode van Gezien, Gehoord en Geholpen verder aangescherpt. De verbeterde werkwijze wordt momenteel beproefd in coalitie Limburg. Hier zijn op 14 februari twee nieuwe groepen gestart die op 4 juli hun verbeterplannen presenteren.

De deelnemende teams zijn na afloop van de pilot opgeleid in het gebruik van de cliëntbeleving Toolbox, waarmee de emotionele klantreis van cliënten in kaart gebracht kan worden en verbeteringen aangebracht kunnen worden op de zog. momenten van de waarheid. Met deze kennis op zak (en de coaching van ^{5.1 lid 2 sub e}) ontwikkelen de teams in vier sprints concepten rondom een UWV klantepisod (een klein deel van een klantreis) en testen ze deze (bij cliënten), verbeteren ze hun ideeën en blijven ze betrokken bij de uiteindelijke implementatie. Uit de eerste evaluatie is gebleken dat medewerkers positief zijn over de werkwijze, omdat ze

zelf aan verbeteringen mogen werken en hun collega's uit andere teams beter leren kennen. Voor het programma is de pilot succesvol als medewerkers in staat zijn om op eigen niveau invloed uit te oefenen op het verbeteren van de menselijke maat in de dienstverlening.

Het doel is om de beproefde methodiek breed in te zetten in de UWV organisatie. Hiervoor zullen binnen UWV begeleiders van de werkwijze getraind worden, die multidisciplinaire teams in coalities kunnen ondersteunen in het inzetten van de werkwijze Gezien, gehoord en geholpen. Om de structurele inzet van de werkmethode Gezien, gehoord en geholpen mogelijk te maken is het zaak dat de expertise en alle bijbehorende formats beschikbaar zijn binnen UWV. Dit wordt komende maanden met de leverancier opgepakt, waarbij ook gekeken wordt hoe de werkmethode naadloos kan aansluiten op de leidraad die vanuit het Transitieteam ontwikkeld wordt voor de integrale Klantreizen.

4.4 Menselijke maat op het podium

Het vierde speerpunt is dat het programma een podium biedt aan de menselijke maat op de werkvloer, zodat (i) de organisatie (nog meer) leert van de goede voorbeelden en ideeën van medewerkers en managers en (ii) het Dienstverleningsconcept vertaald kan worden naar de dagelijkse manier van samenwerken in coalities.

De ideeën en aanpak hieromtrent zijn besproken met de klankbordgroep en de portefeuillehouders van de coalities. Hun feedback is verwerkt. Aan coalities is gevraagd wie als eerste mee wilt werken hieraan. In de tweede helft van het jaar wordt dit plan in samenwerking met de gekozen coalitie(s) verder uitgewerkt en uitgevoerd. Het programma ontwikkelt samen met communicatie een Toolkit met verschillende methodieken en formats die coalities kunnen inzetten om de dialoog over de menselijke maat te voeren met teams, medewerkers en managers. De aanpak sluit naadloos aan op de campagne 'Dit is het echte werk' die komende maanden van start gaat.






5. RESULTATEN INITIATIEVEN






Per initiatief is een gedetailleerde rapportage (dashboard) beschikbaar. Deze dashboards zijn opgesteld met input van de projectmanagers/ initiatiefnemers en zijn te vinden in bijlage 2 van deze rapportage.






Op basis van de informatie uit deze dashboards, de gevoerde start-, voortgangs- en kwartaalgesprekken en de projectplannen, heeft het programma onderstaande analyse per initiatief gemaakt.







1. Overzicht op te leveren producten, behaalde successen, observaties programma
2. Bijdrage initiatieven aan de zes actielijnen
3. Bijdrage initiatieven aan de zes uitgangspunten van het dienstverleningsconcept
4. Risico's en kansen binnen de initiatieven





5.1. Overzicht op te leveren producten, behaalde successen en observaties programma





Initiatief		Te behalen resultaten 2023	Reeds gerealiseerd Behaalde successen	Opmerkingen programma
	Van Geschilbeslechter naar Probleemoplosser	1. In 2023 moet de ingezette beweging van defensief naar burgergericht heroverwegen onderdeel zijn van de reguliere uitvoering. 2. Livegang Track-and-Trace bezwaarproces	1. Training oplossingsgericht procederen is door iedere beroep medewerker gevolgd 2. Eerste concept leiderschapsprogramma voor managers is gereed	B&B werkt nauw met het programma en ^{5.1 lid 2} _{sub e} samen om aanvullend op het initiatief nieuwe werkwijzen te ontwikkelen die de beweging naar probleemoplosser ondersteunen. De experimenten die hiervoor opgezet worden verwachten we in Q3 te starten.
	Uitbreiden JKC capaciteit	Structurele uitbreiding van JKC capaciteit met 8 FTE om expertise en advies te verstrekken over het sociale zekerheidsdomein van UWV	Totstandkoming van een juridisch kader, met de naam "ruimte in de regels" voor B&B en voor niet-juristen dat inzicht en hulpmiddelen geeft om maatwerk te leveren	
	Risicogericht prioriteren	1. In juli gaat de MVP van de prioriteringstool live. 2. Door ontwikkelen van de prioriteringstool om fraude te prioriteren op basis van risico en fraude preventief te bestrijden	De testfase van het MVP product is bijna afgerond waardoor deze tijdig live kan in juli 2023. Na livegang worden onderzoeken verricht naar het gebruik en de effectiviteit van de tool	Belangrijk om zicht te houden wanneer het gewenste eindproduct operationeel is en de verwachte waarde oplevert
	Cultuurprogramma 'Toezicht op de Bedoeling'	Dit initiatief beoogt een cultuurverandering te realiseren 'van handhaven naar preventie'	In samenwerking met Deloitte is er een plan van aanpak opgeleverd met betrekking tot benodigde interventies op gedrag	Projectplan zal nog inhoudelijk getoetst worden om te kijken of er dit jaar al interventies georganiseerd kunnen worden. Hierbij wordt ook de CoP betrokken.
	Community of Practice	De Community of Practice is in 2023 operationeel en ondersteunt teams en hun leidinggevenden bij het leren en groeien in ambtelijk vakmanschap.	De Community of Practice ondersteunt op dit moment drie initiatieven (Ervaar UWV, De Beleving, Toezicht op de Bedoeling)	In de tweede helft van het jaar is de CoP volledig operationeel en kan de structurele opdracht voor komende jaren bepaald worden. Intussen is CoP al operationeel in het ondersteunen van leervragen en helpen



				ontwikkelen van leerinterventies van meerdere divisies.
	Beeldbellen	Na selectie van de leverancier in september implementeren we in fases één UWV brede voorziening voor beeldbellen	1. Het vooronderzoek naar beeldbellen is afgerond en de gebruikerswensen zijn helder. 2. Aanbesteding is gestart	Bij de verdere uitrol is specifieke aandacht nodig voor de inbedding en acceptatie van het kanaal in de uitvoering bij medewerkers. Ook is het goed om concreet in beeld te brengen in welke situaties dit nieuwe kanaal kan bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening voor specifieke doelgroepen. In samenwerking met de integrale klantreizen.
	Brieven & Procescommunicatie	1. Het versneld opleveren van verbeterde brieven 2. Prioritering langs de as van de pijnpunten in de integrale Klantreizen. 3. Het in gebruik nemen van beeldbrieven.	1. 1000 verbeterde brieven in gebruik 2. Brainstormsessies met <small>5.1 lid 2 sub e</small> voor een alternatieve, snellere methode om brieven aan te passen 3. Eén beeldbrief ontwikkeld en positief ontvangen door cliënten	Het project blijft zich doorontwikkelen met een verschuiving van de aandacht naar een alternatieve, snellere methode dan de Sandbox en beeldbrieven. De afhankelijkheid van e-Publicatie zorgt in bepaalde domeinen voor temporisering.
	De Beleving	De Beleving is een cultuurprogramma. In 2023 worden naast de interventies die in 2022 zijn toegepast, 10 interventies ontwikkeld met betrekking tot het vakmanschap van medewerkers.	Drie interventies ontwikkeld en werkend en drie interventies in ontwikkeling. Teams die werken in Proeftuin Mandaat worden al daadwerkelijk getraind met interventies van de Beleving. Daarnaast is er een routekaart gemaakt van alle beschikbare interventies die ook te gebruiken zijn voor andere divisies	De interventies van De Beleving vinden steeds meer aansluiting bij meerdere divisies in goede samenwerking met de Community of Practice.
	Door ontwikkelen klachtenservice	1. Evaluatie pilot 2. De cliëntondersteuner is een bekend begrip UWV breed en wordt ingezet voor specifieke doelgroepen zoals overeengekomen door de divisies en in samenwerking met Klantexpertise	1. Elf cliënt-ondersteuners en 8 extra Regionaal Klachtenambassadeurs aangesteld voor cliënten in complexe situaties 2. Evaluatie cliënt-ondersteuner gestart 3. In gesprek met Ziektewet om te kijken hoe verwijzing vanuit de uitvoering georganiseerd kan worden.	Specifieke aandacht nodig om de cliënt-ondersteuner sneller breed in te kunnen zetten vanuit KCC en andere divisies. Nu kunnen alleen medewerkers vanuit Proeftuin mandaat een CO inzetten, dat zou vanuit heel KCC kunnen.
	Door ontwikkelen Klantreizen	1. Klantreismethodiek werkend krijgen 2. Kennis klantreismethodiek overdragen van externe-	Het inrichten en onderhouden klantreistool (They Do) is gestart	Het programma ziet mogelijkheden om They do breed in te zetten voor het bieden van overzicht over alle ontwikkelingen die

		naar interne medewerkers 3. Aanbesteding klantreistooling afgerond		bijdragen aan het oplossen van pijnpunten, ook vanuit de initiatieven.
	Doorontwikkelen chat	1. Met onderzoeken verbeteringen aanbrengen aan de chat die ertoe moeten leiden dat klanten snel de juiste informatie krijgen 2. Inkooptraject chatbot afronden	Onderzoek naar de authenticatie, het verbeteren van de efficiency van chat en het gebruik van een chatbot afgerond	Het kanaal chat binnen UWV is nog verre van volwassen, uitontwikkeld kanaal. Er zijn nog veel verbetermogelijkheden om dit jaar en volgend jaar op te pakken.
	Inrichten UWV Klantsignaalmanagement	1. De Menselijke maat monitor is in gebruik genomen 2. Prioritering op basis van pijnpunten en klantbeleving 3. KSM wordt structureel toegepast om de integrale Klantreizen continue te verbeteren	Eerste meting Menselijke Maat Monitor opgeleverd	De komende periode zal veel tijd en aandacht gestoken worden om de MMM te presenteren en mensen vertrouwd te maken met de inhoud en de bruikbaarheid. Het programma bespreekt met KE hoe de inzichten van de MMM gebruikt kunnen worden voor het verder richten van initiatieven en realiseren van waarde voor cliënten.
	Interne Accountmanagement	1. Vaste aanspreekpunten voor werkgevers geïmplementeerd binnen KCC. 2. OC traject starten in verband met nieuwe functie	1. Pro-actief bellen van werkgevers gestart 2. HR traject en inrichten KTO in voorbereiding	De selectie van werkgevers voor IACM is dit jaar aangepast, van doelgroepen naar signaalgestuurd. Deze verandering is zinvol en helpt om de rol van IACM beter te richten. Hierdoor is de evaluatie verschoven naar het najaar.
	Persoonlijk & Herkenbaar communiceren	1. Implementeren structurele oplossing outbound bellen 2. Afgestemd beleidskader voor niet meer anoniem bellen en persoonlijke ondertekening voor andere kanalen. 3. Ontwikkeling van ondersteuning voor aangekondigd bellen met SMS. 4. De afzender in schriftelijke communicatie is een persoon	1. Outbound bellen vanuit KCC met een tijdelijk herkenbaar nummer is operationeel 2. Het afstemmingsproces omtrent beleid is gestart	Op meerdere onderdelen van dit project is sprake van vertraging door gebrek aan capaciteit. K&S heeft aangegeven dit snel met prioriteit op te gaan pakken. Het programma onderhoudt nauw contact met de initiatiefnemer om waar mogelijk te ondersteunen in het vlottrekken van het initiatief.
	Team Servicecall	1. Opstarten Servicecalls SMZ achterstand-termijnen en Handhaving 2. Borgen van de servicecalls in de organisatie	1. Vijf servicecalls geïmplementeerd 2. Voorbereidingen servicecall SMZ en Handhaving gestart	De beschikbare capaciteit voor het doen van service-calls bij KCC is een aandachtspunt. De capaciteit is schaars en daarom extra belangrijk om scherp te zijn op de toegevoegde waarde en effectiviteit van iedere service-call.

	Uitbreiden 'Average Handle Time (AHT, afhandeltijd)	Extra afhandeltijd is faciliterend voor de dienstverlening aan alle cliënten van Klantcontact. We geven onze medewerkers tijd en ruimte voor het voeren van het kwalitatief goede gesprek conform kwaliteitsstandaard: gezien, gehoord en geholpen.	Extra afhandeltijd is reeds geïmplementeerd binnen het KCC	Een nieuw voorstel voor financiering van extra afhandeltijd bovenop de reeds toegekende middelen in 2022 heeft een negatief advies van het programma gekregen op basis van onvoldoende onderbouwing.
	Versterken eerste lijnsdienstverlening-fysiek loket	1. Evaluatie Host en op basis daarvan het concept van de Host verder verbeteren 2. Host opschalen naar locaties die UWV deelt met partners	1. Uitrol host op 32 locaties 2. Gastvrije inrichting klantkamer & klantzone bijna afgerond 3. Evaluatie Host wordt thans uitgevoerd bij de coalities.	De lopende evaluatie onder cliënten, medewerkers en medewerkers helpt om beter inzicht te krijgen in de meerwaarde van de inzet van hosts voor cliënten en de samenwerking in de publieksruimten van UWV locaties. Afgesproken is dat de doorontwikkeling van het concept gekoppeld wordt aan de verhaallijn die het programma na de zomer oplevert.
	Versterken eerste lijnsdienstverlening-mandaat	Nieuwe manier van werken geïmplementeerd binnen het KCC: door het vergroten van mogelijkheden en het mandaat van klantadviseurs in de KCC's kunnen cliënten beter en vaker in één keer worden geholpen bij hun eerste contact met UWV.	150 klantadviseurs werken al conform het nieuwe werken. Medewerkers hebben door meer mandaat meer plezier in hun werk en cliënten worden vaker in één keer geholpen	De proeftuin Mandaat is in zoverre beproefd dat rond de zomer de werking en waarde geëvalueerd kan worden in voorbereiding op verdere besluitvorming.
	Versterken online dienstverlening Werkgever	De nadruk bij dit initiatief ligt op het verbeteren van het Werkgeversportaal en het uitbreiden van de diensten via Digipoort.	Re-integratie verslag (RIV) upload is mogelijk in werkgeversportaal	Bijgewerkt projectplan voor de tweede helft van het jaar ontvangen. Het projectplan is goedgekeurd door het programma en Centraal portfoliobureau.
	Doenvermogen - actielijn 5	1. Werken aan de integraliteit, zodat inzichten in de u toets, doenvermogenstoets en invoeringstoets bij elkaar aansluiten en elkaar versterken. 2. Monitoren en benutten van signalen 3. Implementeren samenwerkingsvisie UWV SZW	1. Pilot invoeringstoets STAP budget gestart 2. Doenvermogen toets uitgevoerd voor 10 wetten 3. Pretoets Handhavinginstrumentarium afgerond 4. Bijdrage UWV aan de vereenvoudiging van IBO	Het programma ziet graag dat de ontwikkelingen breder gedeeld worden in de organisatie, op een toegankelijke manier. Dat kan bijvoorbeeld tijdens een Werksessie.
	Implementeren monitoren WGA 80 100 medisch	Het inzetten van extra SMV's voor het in beeld krijgen en houden van	55% van deze doelgroep wordt gemonitord actief	Het actief monitoren van cliënten met een WGA 80-100 uitkering wordt

		cliënten met een WGA 80-100 uitkering	gemonitord. 85% van de gesprekken leidt tot een andere herbeoordeling of percentage.	langzaam verder uitgerold. Afspraken gemaakt over op te leveren klantonderzoek om cliëntervaring en perspectief daarbij in beeld te krijgen.
	Verlichten procesbegeleiders	Extra FTE aan procesbegeleiders om de druk op de dienstverlening aan cliënten binnen het SMZ proces te verlichten zodat cliënten goed geïnformeerd en geholpen blijven worden		Het programma krijgt ondanks de verschillende gesprekken geen beeld van hoe dit initiatief bijdraagt aan dienstverlening met de menselijke maat.
	Robotic Process Automation (RPA)	Landelijke opschaling van RPA waarbij handmatige, repeterende werkzaamheden worden geautomatiseerd en er meer tijd is voor inhoudelijke taken: <ol style="list-style-type: none"> het toekomstbestendig inrichten van RPA als generieke dienst het samenstellen en opleiden van een RPA Team dat op termijn de RPA dienstverlening zelfstandig kan overnemen en uitvoeren het starten van een aanbesteding van RPA doeltechnologie 	Succesvol uitgevoerd van twee pilots bij SMZ met de digitale assistent, RPA. De volgende taken zijn geautomatiseerd: <ol style="list-style-type: none"> Het attenderen van cliënten op de WIA-aanvraag het vullen van het GEM met onder andere het juiste rekeningnummer en dat bijvoorbeeld rekening wordt gehouden met loonheffingskorting 	Project loopt conform planning. Vanuit meerdere divisies interesse om methodiek te adopteren.
	Reduceren en voorkomen van fouten: Structuurfouten	Vooronderzoek naar de structurele kwaliteitsproblemen die ervaren worden door cliënten afronden en afstemming over vervolgaanpak	Het vooronderzoek, dat begeleid is door ^{5.1} _{lid 2} , is afgerond	Het vooronderzoek van ^{5.1} _{lid 2} heeft veel bruikbare informatie en overzicht opgeleverd. De koppeling met de behoefte van cliënten in relatie tot dienstverlening en klantreis is nog onvoldoende uitgewerkt. Er is nog geen zicht op een vervolgaanpak vanuit Uitkeren.
	Reduceren en voorkomen van fouten: Samenloop	Het project richt zich op 4 thema's (organisatie, opleiding, signalering en handboeken). Uitwerken van thema's die de risico's met betrekking tot samenloop moeten mitigeren	<ol style="list-style-type: none"> Uit het vooronderzoek is gebleken dat er meer dan 150 situaties m.b.t. samenloop zijn, met zo'n 800 uitdagingen. Momenteel lopen er gesprekken met de Academie om een planning te maken voor het ontwikkelen van opleidingen. Het Vakteam loopt, een halfjaar na oprichting, goed. 	Het bijgewerkte projectplan wordt binnenkort besproken. De koppeling met de behoefte van cliënten en geconstateerde pijnpunten uit de klantreis is nog onvoldoende uitgewerkt.

			Medewerkers zijn nog steeds gemotiveerd om doorlopend aan verbetering van de werkwijze rond Samenloop te werken.	
	Signaleren en doorverwijzen bij schulden UWV-breed	Het team Geldzorgen is in 2023 op volle sterke en wordt door hele organisatie gevonden. Aandacht verschuift in 2023 naar de gewenste effecten en de aansluiting op andere onderdelen van het Regieprogramma Schulden.	Het team Geldzorgen is al operationeel. Binnenkort start een evaluatie door het Kenniscentrum.	Het team Geldzorgen (KCC) kan de afgehandelde dossiers in KAS vastleggen waardoor analyse en evaluatie mogelijk wordt. De ervaring van cliënten met het team zijn zeer positief.
	Verbeteren inkomstenverrekening AW	1. Meer bewustzijn over de belevingswereld van de client creëren zodat collega's vanuit eigen handelingperspectief morgen al verbeteringen doorvoeren 2. Meer inkomensduidelijkheid voor de cliënt als er werkzaamheden worden uitgevoerd naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering.	1. Gebruikerstest Nibud tool gaande 2. Deel 2 van de pilot 'optimaliseren verrekeningscyclus loopt 3. 'Ervaar UWV' wordt gespeeld in de coalitie GMZ en OGN	De serious game 'Ervaar UWV' is als interventie zeer geslaagd, maar de omvangrijke operatie om landelijk uit te rollen blijkt in de praktijk lastig. Blijvend aandacht nodig om commitment hiervoor te vragen en te krijgen. Het programma ziet graag dat er een plan ontwikkeld wordt voor de tweede fase: de opvolging van de verbeterpunten die voortkomen uit de sessies met medewerkers in een coalitie.
	Intensiveren AG dienstverlening	Door de inzet van extra FTE (30 arbeidsdeskundigen (AD) en 124 adviseurs intensieve dienstverlening (AID)) meer dienstverlening bieden aan onze cliënten	1. Deelname pilot gezamenlijke caseload tussen SMZ en WB 2. Deelname pilot 'vaste aanspreekpunten' 3. Intensivering van gesprekken gaande	Het concept programmaplan en de rapportages geven nog onvoldoende inzicht in te realiseren en gerealiseerde waarde van dit initiatief.
	Maatwerkplaats	Verdere verankering en borging van maatwerkgedachte binnen UWV. DUO en UWV zullen in 2023 hun samenwerking intensiveren om de informatievoorziening tot uitkeringsgerechtigden en met name schuldenproblematiek bij beide organisaties verbeteren Structurele stages van SZW medewerkers bij het UWV om mensen uit de beleidswereld kennis te laten maken met de uitvoering	1. Intensiveren samenwerking DUO en UWV gestart 2. Collega's hebben de Theatervoorstelling 'Zie de mens' over armoede en schulden bijgewoond wat voor meer bewustwording heeft gezorgd 3. Samenwerking tussen maatwerkplaatsen en de collega's van B&B geïnventariseerd	De samenwerking krijgt steeds meer vorm op raakvlakken, zoals Podium menselijke maat.

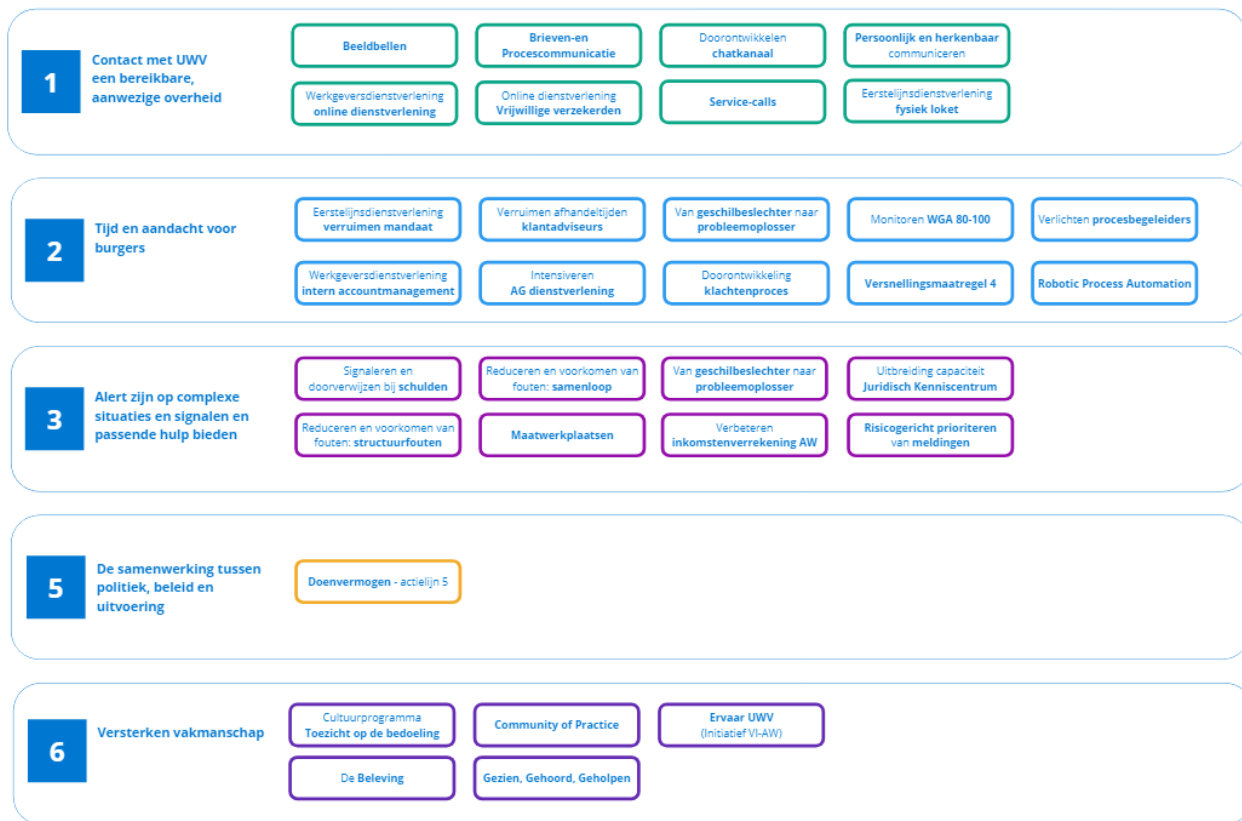
	Vernellingsmaatregel 4	Dit initiatief beoogt met het aanstellen van een vaste contactpersoon sneller dienstverlening te kunnen bieden aan cliënten die zich ziek willen melden waardoor zij sneller aan werk worden geholpen worden.	1. Besluit Stuurgroep verlengen pilot tot 1 december 2023 2. Oplevering eerste meting naar de cliëntbeleving onder de ziek- en/of hersteld gemelde cliënten in de pilot. De gemiddelde waardering was een 7,7.	De pilotfase is verlengd waardoor het vraagstuk over de werking en verdere opschaling op dit moment niet actueel is. Programma heeft aangegeven het belangrijk te vinden dat bij de evaluatie goed inzichtelijk wordt wat toegevoegde waarde van de nieuwe werkwijze is ten opzichte van de huidige (oude) werkwijze.
	Vrijwillige Verzekeringen	Dit initiatief heeft twee doelen: 1. Een online mijn-omgeving waarbij de cliënt inzicht heeft in de lopende verzekeringen 2. Een modern betaalmiddel voor de cliënten van Vrijwillige Verzekeringen	1. Vooronderzoek in afrondende fase 2. Daarna wordt de online omgeving incrementeel opgeleverd bij K&S	Bijgewerkt projectplan ontvangen ter beoordeling.

5.2. Bijdrage initiatieven aan de zes actielijnen

Het Dienstverleningsconcept bestaat uit zes actielijnen die bepaald zijn met het ministerie; om de extra middelen doelmatig in te kunnen zetten voor zichtbare verbetering van dienstverlening met de menselijke maat. De actielijnen zijn ook voor 2023 de basis van het programma. Op alle actielijnen, in scope van het programma, lopen initiatieven. Als onderdeel van de regievoering, stimuleert het programma samenwerking en samenhang in de outcome van de initiatieven die bijdragen aan een Actielijn. Vanuit de gedachte dat de beleving van cliënten integraal is en dat de waarde voor cliënten afhankelijk is van het samenspel van verbeteringen.

In onderstaand overzicht staan welke initiatieven bijdragen aan welke actielijn. Daarbij geldt:

- actielijn 4 'Informatiehuishouding' valt buiten scope van het Programma
- Er zijn een aantal initiatieven die ondersteunend zijn aan dienstverlening met de menselijke maat en die niet direct onder één van de actielijnen vallen. Twee voorbeelden hiervan zijn: 'doorontwikkelen klantreizen' en 'Klantsignaalmanagement'



5.3. Bijdrage initiatieven aan de zes uitgangspunten

Een onderdeel van het nieuwe dashboard (Bijlage 2) is gedetailleerde informatie over hoe het initiatief bijdraagt aan (een deel van) de zes uitgangspunten. Dit sluit aan op de initiële vraag die in het projectvoorstel staat. Om beter zicht te krijgen op de waarde voor cliënten gaat het programma komende tijd in gesprek met initiatieven verder focussen op de bijdrage aan de uitgangspunten (en aan het oplossen van pijnpunten). Daarbij wordt niet alleen gefocust op het primaire resultaat van het initiatief (output), maar ook op de wijze waarop het resultaat ingezet wordt om de dienstverlening te verbeteren (outcome). Bijvoorbeeld: een host op alle kantoren is een projectresultaat, waarbij waarde zit in de gastvrije ontvangst van alle bezoekers. Het doel is om de host iets toe te laten voegen aan de dienstverlening en samenwerking op kantoren zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Ook een uitgangspunt als 'Ik zie dat UWV zorgvuldig omgaat met mijn gegevens' draagt bij aan de beoogde positieve beleving (en het vertrouwen) van cliënten.

5.4. Risico's binnen de initiatieven

Middels de dashboard rapportage heeft het Programma specifiek ook een uitvraag gedaan naar de belangrijkste risico's binnen de initiatieven. Het belangrijkste risico is het risico op beperkte tijd en resources:

- Het risico dat beperkte (IV) capaciteit zorgt voor vertraging van deliverables (Risicogericht prioriteren, Persoonlijk & Herkenbaar communiceren, Doorontwikkelen chat, Doorontwikkelen klantreizen, Versterken digitale dienstverlening werkgever).
- Te weinig tijd in teams in de uitvoering vanwege andere ontwikkelingen en dagelijkse werkzaamheden die tijd vragen, waardoor er weinig tijd overblijft om te besteden aan het versterken van vakmanschap (Community of Practice, De Beleving, Ervaar UWV).
- Beschikbare tijd nodig voor de uitvoering, daardoor weinig tot geen tijd voor het managen van (opgestarte) initiatieven (Team Servicecall, Monitoren WGA 80-100, Vrijwillige Verzekeringen).
- Risico van uitstroom medewerkers en moeite met het vinden van bekwaam personeel (Host, Intensiveren AG dienstverlening).

Mede hierom is het belangrijk om de prioriteiten van lopende en op te starten initiatieven goed vast te stellen en ook aandacht te vragen voor de medewerkersreis. Het programma steunt de ideevorming binnen het Transitieteam om met een gezamenlijke prioritering en portfoliosturing te werken voor alle ontwikkelingen die bijdragen aan Dienstverlening met de menselijke maat.

5.5. Kansen binnen de initiatieven

In alle drukte worden kansen wel herkend maar gebeurt het vaak dat ze niet verzilverd worden als het momentum er is. En dat is jammer. Enkele kansen die we zien door de dashboards heen:

- De opgestarte samenwerking tussen Integrale Klantreizen, Klantexpertise en de projectmanagers via de Klantwaarde sessies is een mooi begin om initiatieven in samenhang te bekijken over de as van de pijnpunten in de klantreizen. Deze aanpak is cruciaal om voort te zetten als we willen sturen op cliëntwaarde.
- Initiatiefnemers staan open om te sparren over innovatie die tot betere resultaten en slimmere oplossingen kan leiden. Het programma begeleidt dit proces met hulp en advies van 5.1 lid 2 sub e Ook het Ontwikkelteam Innovatie zal hier nauwer bij betrokken worden. De uitdaging is om een innovatief idee ook echt verder te brengen in de planuitwerking en realisatie van doelen.

6. SAMENWERKING EN PARTICIPATIE

Om onze doelstellingen te bereiken, hecht het programma veel waarde aan samenwerking en participatie van alle stakeholders. Om de samenwerking en participatie te versterken, heeft het programma de volgende activiteiten georganiseerd:

1.1. *Integrale Klantreizen en Klantexpertise*

Om beter te bepalen welke verbeteringen vanuit het perspectief van de cliënt waarde toevoegen werkt het programma op de volgende manieren samen met de Integrale Klantreizen en Klantexpertise (KE):

Tweewekelijks overleg met Integrale klantreizen

Tweewekelijks stemmen het programma en Integrale Klantreizen de belangrijkste ontwikkelingen met elkaar af. Het doel is goed op de hoogte te zijn van elkaars activiteiten om zodoende de raakvlakken tijdig met elkaar af te stemmen.

Afstemming prioritering inzet Klantexpertise

Met klantexpertise wordt tweewekelijks de prioritering van hun inzet op de initiatieven afgestemd. Dit is nodig omdat het binnen de initiatieven belangrijk is dat er vanuit pijnpunten en waarde voor de cliënt wordt geredeneerd. Daarom is klantonderzoek en goede effectmeting van de aangedragen oplossingen binnen de initiatieven belangrijk.

Gezamenlijke klantwaarde sessies met Projectmanagers

Om beter de samenhang te begrijpen van de initiatieven en wat deze bijdragen aan de verbetering van de Integrale Klantreizen, zijn in mei 2023 op initiatief van het programma drie klantwaarde sessies georganiseerd waarbij zowel de initiatiefnemers, Integrale Klantreizen als Klantexpertise aanwezig waren. Deze sessies waren een eerste verkenning. Op basis van de uitkomsten van deze sessies worden vervolgstappen afgestemd om:

- De grondoorzaken van de pijnpunten te analyseren;
- De mogelijke gaten binnen de oplossingen te identificeren om zodoende initiatieven aan te scherpen en beter te richten bij het oplossen van pijnpunten;
- Dieper in te zoomen op de overlap tussen initiatieven;
- Afspraken te maken over meetbare waarden.

1.2. *Programma E-werken en Innovatie*

Op 2 maart is een gezamenlijke borrel georganiseerd tussen het programma dienstverlening, Programma E-werken en Innovatie, met als doel collega's binnen deze programma's beter te leren kennen en gemakkelijker met elkaar in contact te kunnen komen. Dit heeft er al toe geleid dat de drie programma's elkaar opzoeken en uitnodigen voor verschillende bijeenkomsten. Zo waren vertegenwoordigers van E-werken en het Ontwikkelteam Innovatie ook aanwezig bij de eerder genoemde deepdive sessies over cliëntwaarde.

Innovatie als partner

Het ontwikkelteam Innovatie speelt een actieve rol bij het beoordelen van nieuwe projectvoorstellen, met name op inventiviteit en hoe de aanpak en beoogde resultaten nog innovatiever kunnen worden. Daarnaast fungeert het Ontwikkelteam Innovatie net als FEZ, Kenniscentrum, Klantexpertise en HRM als een 'kritische vriend' van het Programma. Sinds kort organiseert het programma ieder kwartaal een kritische vriendenbijeenkomst om de denkracht van deze stakeholders te gebruiken in het aanscherpen van de aanpak.

1.3. *Werksessies met Initiatiefnemers*

Het doel van de werksessies is initiatieven met elkaar te verbinden en mensen met elkaar in contact brengen. Daarnaast worden de werksessies ook gebruikt om elkaar te informeren over actuele ontwikkelingen, elkaar te inspireren, te prikkelen en van elkaar te leren. De collega's van Integrale Klantreizen en Klantexpertise worden ook standaard uitgenodigd voor deze sessies.

Op 23 maart vond een werksessie met initiatiefnemers plaats. Deze werksessie stond in het teken van nieuwe initiatieven beter leren kennen en de raakvlakken met andere initiatieven ontdekken. Daarnaast stond er ook een interactieve sessie over vakmanschap op de agenda. Besproken is wat er aan vakmanschap nodig is om initiatieven succesvol te laten landen in de organisatie.

Elk kwartaal wordt een werksessie georganiseerd. De eerstvolgende werksessie staat gepland op 15 juni. Dan zijn ook de portefeuillehouders van de coalities te gast.

1.4. Klankbordgroep medewerkers

Medewerkers spelen een belangrijke rol bij het halen van de doelstellingen van het programma. Daarom vindt het programma de mening van onze medewerkers belangrijk. Met de klankbordgroep 'Menselijke maat in dienstverlening' vragen wij de mening van medewerkers om zo de dienstverlening van UWV verder te helpen verbeteren. Daarnaast is het programma benieuwd naar de ervaringen in de praktijk.

Elke maand vindt er een klankbordgroep bijeenkomst plaats. Op basis van input uit de klankbordgroep is er een jaarkalender opgesteld waarbij bij elke sessie twee initiatiefnemers worden uitgenodigd om de medewerkers meer te vertellen over hun initiatief en feedback op te halen.

De eerstvolgende klankbordgroep staat gepland op 22 juni. Deze klankbordgroep staat in het teken van het thema vakmanschap en 1UWV. Dit is één van de twee live sessies in het jaar waarvoor medewerkers voor een halve dag naar Almere komen.

1.5. Cliëntenraden

Het Programma doet actief mee aan de Summer- en Winterschool van de cliëntenraad. Op 16 februari heeft het Programma deelgenomen aan de Winterschool. Tijdens deze interactieve sessie heeft het programma input opgehaald van de cliëntenraad over de gewenste besteding van de middelen uit het bestedingsplan en de redenen daarvoor. Dit heeft het programma meer inzicht gegeven in de prioriteiten en aandachtspunten van cliënten.

Daarnaast is een structurele samenwerking tussen de Cliëntenraad en het Programma opgezet om de Cliëntenraad beter mee te nemen in wat er speelt binnen UWV met betrekking tot de menselijke maat in de dienstverlening en om tijdig hun input op te halen. Met deze structurele samenwerkingsverband ondersteunen we ook de cliëntenraad zodat de dienstverlening aan de cliënt verbeterd wordt.

1.6. SBO en de coalities

In 2023 is het Programma gestart om de coalities te bezoeken om in gesprek te gaan over dienstverlening met de menselijke maat en hoe we daarin kunnen samenwerken met de uitvoering. Deze bijeenkomsten hebben we gedaan samen met directeuren Uitvoering vanuit het SBO, mede naar aanleiding van een enquête die vorig jaar gehouden is onder de coalities. De elfde en laatste coalitie staat gepland voor 12 juli.

Uit de ronde langs de coalities blijkt dat de uitvoering meer samenhang en aansluiting zoekt in alles wat er speelt op het vlak van dienstverlening. Daarbij is ook gevraagd of we vanuit dienstverlening vaker om tafel kunnen met de coalities.

Vanuit alle suggesties die wij in deze negen districten hebben opgehaald, hebben we de samenwerking structureel vormgegeven door periodieke bijeenkomsten met portefeuillehouders van de coalities op te zetten. De portefeuillehouders Dienstverlening spelen namelijk een cruciale schakelfunctie tussen wat er speelt in de ontwikkeling van de dienstverlening en wat er speelt in de coalities en in de uitvoering. Daarnaast kunnen zij betrokken worden in de planuitwerking en meedenken over de wijze waarop verbeteringen en veranderingen geadopteerd kunnen worden in de werkpraktijk

Het eerste portefeuillehoudersoverleg vond plaats op 19 april. Dit overleg stond in het teken van kennismaking, input ophalen over 'menselijke maat op het podium' en de evaluatie van de host. Afsproken is dat het programma maandelijks om tafel gaat met de portefeuillehouders. Hier zullen ook initiatiefnemers en de integrale klantreizen bij betrokken worden. Vanaf 15 juni worden portefeuillehouders ook vast uitgenodigd voor de werksessies van het programma in Almere. Zo worden zij een deel van de community waar ook de initiatiefnemers in zitten.

1.7. SBK en SZW

Met SBK zijn afspraken gemaakt hoe we het SZW structureel beter kunnen meenemen in de initiatieven die via het programma lopen en hoe we elkaar beter op de hoogte kunnen houden van actuele politieke ontwikkelingen die ook voor ons van belang zijn om (tijdig) te weten.

Samenwerking met SBK

Eén keer in de twee maanden zit het Programma samen met SBK om elkaar bij te praten over actuele ontwikkelingen op (politiek) gebied die voor UWV en daarmee het Programma relevant zijn.

De ontwikkelingen die op dit moment spelen zijn:

- 1-loket gedachte: komen tot één loket waar mensen die problemen ervaren en met meerdere instanties te maken hebben, geholpen kunnen worden. Er zal hiervoor een experiment opgestart worden. De vraag van SBK is of wij hierover kunnen nadenken door bijvoorbeeld slim doorverwijzen, betere verbinding tussen professionals en een goede ingang voor professionals.
- Multiproblemen huishoudens: opzetten van een overlegtafel binnen de gemeente waar de casus wordt besproken. Het zou mooi zijn als hierin uitwisseling met UWV mogelijk is. Dit sluit mogelijk tot privacy issues. Hiervoor is een wetvoorstel gemaakt om beter gegevens uit te wisselen.
- Herziening AWB (Algemene Wet Bestuursrecht): voor deze wetgeving zal een uitvoeringstoets plaatsvinden. Een belangrijke wijziging is dat we in veel meer gevallen meer op de hoogte moeten zijn van de individuele situatie van de cliënt en dat we dit moet uitvragen.

Samenwerking met SZW

Het programma is standaard vertegenwoordigd in de Beleidstafel dienstverlening. Op 3 april heeft het programma een lunchlezing verzorgd voor het hele ministerie, deze bijeenkomst was goed bezocht en leverde veel nieuwe contacten op.

1.8. FEZ en accounthouders

Vanuit het programma vindt er frequente afstemming met FEZ plaats over inzet van de middelen uit het bestedingsplan om zorg te dragen voor een doelmatige besteding van de middelen. FEZ wordt meegenomen in de voortgang van de initiatieven en beheert de vrijgave van budget voor het beleid en samenwerking, voor het versterken van vakmanschap en de informatiehuishouding.

1.9. Portfoliobureaus

Tweewekelijks stemt het Programma met het Portfolio bureau de ontwikkelingen binnen de Programma's af en de initiatieven die er lopen waar IV capaciteit bij nodig is.

7. PROGRAMMA COMMUNICATIE

Communicatie is van cruciaal belang in het delen van informatie en kennis over de menselijke maat in de dienstverlening, het bevorderen van samenwerking UWV breed en het nemen van weloverwogen beslissingen. Om de communicatie zo effectief mogelijk te voeren, heeft het Programma de volgende activiteiten uitgevoerd:

DWU

De DWU pagina van het Programma wordt vernieuwd. Op deze pagina is informatie te vinden over het Programma en alle initiatieven die gefinancierd worden uit het Bestedingsplan. Hier komen ook korte filmpjes op waarin initiatiefnemers zelf kort vertellen waar het initiatief over gaat en wat het oplevert voor onze cliënten.

Nieuwsbrief

Om actuele informatie te delen over het programma en de initiatieven, brengt het programma aan het eind van elke maand een nieuwsbrief uit. In elke nieuwsbrief wordt er een update gegeven over twee initiatieven. Ten opzichte van 2022 is het aantal abonnees gegroeid van 600 naar 876 medewerkers die de nieuwsbrief wil ontvangen.

Versterken samenwerking communicatie dienstverlening met de menselijke maat

In april heeft de kwartaalbijeenkomst voor de werkgroep communicatie in Almere plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst werd een *retro* gedaan. Gezamenlijk is teruggeblikt en in kaart gebracht welke zaken hebben geholpen, welke zaken een bottleneck waren en welke kansen en bedreigingen er zijn op het gebied van communicatie over dienstverlening met de menselijke maat. Effectieve communicatie met de focus op één heldere boodschap is de uitdaging. Om dit te bereiken is het van belang dat divisies over hun eigen schaduw heen stappen en de verbinding leggen. De enthousiaste en gedreven collega's zorgen voor 'wind in de zeilen'. In mei is gestart met het opstellen van een gezamenlijke content kalender van de verschillende (grote) divisies en programma's. Op deze manier wordt de eerste stap gezet in effectieve communicatie met één heldere boodschap. Communicatie adviseurs binnen het programma ondersteunen op communicatie van een aantal initiatieven. Zo is het tekenwerk voor de Bedoeling gemaakt door 5.1 lid 2 sub e

Communicatiemateriaal

Voor elk initiatief is een korte pitch op film opgenomen. De video's worden geplaatst op de DWU pagina voor betreffende initiatieven. Daarnaast worden diverse illustraties opgeleverd voor onder andere storyboards, voor gespreksstarters met dilemma's en voor diverse initiatieven. Tevens is er een podcast in de maak. In samenwerking met Integrale Klantreizen en directie communicatie wordt gewerkt aan het opstellen van een gezamenlijke presentatie die de verschillende programma's kunnen gebruiken. Op deze manier wordt ook gewerkt aan één UWV.

8. PROGRAMMA KANSEN & RISICO'S

8.1 Kansen

Het programma ziet de volgende kansen om de regievoering verder te versterken:

1. Om focus aan te brengen in de veranderende organisatie en gezamenlijk prioriteiten te kunnen bepalen is het nodig dat de prioritering van initiatieven beoordeeld wordt op basis van klantsignaalmanagement en de pijnpunten in de integrale Klantreizen.

Hierover heeft het Programma afstemming gezocht met het Transitieteam en Integrale Klantreizen. Sessies worden georganiseerd om nader af te stemmen om met een afwegingskader te werken voor het prioriteren van pijnpunten en initiatieven.

2. Het programma kan in samenwerking met SBK richting en inhoud geven aan beleidsontwikkelingen die ontstaan in het uitvoeren van de initiatieven en uitdragen van het Dienstverleningsconcept.

Het programma heeft reeds de verhaallijn 'vaste aanspreekpunten' opgeleverd. Om dit in de praktijk te beproeven loopt er een experiment. Daarnaast werkt het Programma aan de kaders (verhaallijnen) dienstverlening op kantoren (face-to-face dienstverlening) en in het derde kwartaal wordt gewerkt aan de verhaallijn 'werkgeversdienstverlening'

3. In samenwerking met Team Innovatie de mogelijkheden onderzoeken hoe innovatie kan helpen in verbeterde aanpak en innovatievere oplossingen.

De samenwerking met het Ontwikkelteam Innovatie is geïntensiveerd. In het vervolg van de klantwaarde sessies wordt deze kans meegenomen.

8.2 Risico's

Het programma ziet de volgende risico's:

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel(en)	Eigenaar
1.	Ontbreken van samenhang van de initiatieven waardoor resultaten worden opgeleverd die de klantbeleving niet verbeterd of zelfs verslechterd.	M	M	M	Samenhang wordt doorlopend getoetst tijdens voortgangs- en kwartaalgesprekken. Via de klantwaarde sessies met Integrale Klantreizen, Klantexpertise en de Projectmanagers worden de initiatieven in samenhang besproken.	5.1 lid 2 sub e
2.	Bestedingsplan wordt ingezet voor initiatieven en ontwikkelingen die onvoldoende bijdragen aan verbetering van de menselijke maat.	L	M	M	Met de implementatie van waarde gedreven sturen wordt beoogd middelen doelmatig in te zetten	5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e
3.	Ontbreken van voldoende verandercapaciteit (uitvoering/ IV) waardoor plannen niet gerealiseerd kunnen worden of de veranderdruk te groot wordt op de organisatie.	M	G	H	Verbinding houden met andere programma's, de IV organisatie en de uitvoeringsorganisatie van alle divisies. Vooraf afstemmen over initiatieven die op grote schaal inzet vragen van de uitvoeringsorganisatie(s), bijvoorbeeld bij implementatie. Prioriteiten worden bepaald aan de hand van geprioriteerde pijnpunten in de Integrale Klantreizen.	5.1 lid 2 sub e
4.	De organisatiestructuur verandert langzaam richting matrixsturing, het verschil	G	G	H	Verbindend werken vanuit de strategie van UWV, werken vanuit gedelegeerd vertrouwen. Als programma blijven	5.1 lid 2 sub e

	tussen de formele organisatie en de wijze van sturen op de verandering maakt het in de praktijk lastig om consequent vanuit 1UWV te werken.				communiceren over de bedoeling, niet over het mandaat.	
5.	In de oplossings sfeer denken vanuit 'meer van hetzelfde' in plaats van het bedenken van structurele en innovatieve oplossingen.	M	G	H	Focus op innovatieve methoden in het ontwikkelen van verrassende oplossingen. Hierin wordt het programma geadviseerd door UWV Innovatieteam en innovatie expert, 5.1 lid 2 sub e . Kort cyclisch werken, gericht op het creëren van waarde, in kleine stappen.	5.1 lid 2 sub e
6.	Onvoldoende kunnen verantwoorden wat de financiering vanuit het Bestedingsplan opgeleverd heeft voor de cliënt en dienstverlening met de menselijke maat.	M	M	M	Klantwaarde bespreken in de klantwaarde sessies en afspraken maken over de meetinstrumenten. Daarnaast in samenwerking met BC&K UWV-brede kaders uitwerken voor het begrip klantwaarde en de meetbaarheid hiervan en hierbij zoveel mogelijk de expertise vanuit andere organisatieonderdelen zoals het Kenniscentrum en Klantexpertise betrekken.	5.1 lid 2 sub e
7.	Werken met aannames over het beoogde effect van initiatieven waardoor resultaten worden opgeleverd met onvoldoende bewezen klantwaarde.	G	G	H	Aan de voorkant nauwer samenwerken met Klantexpertise om initiatiefnemers te helpen aan feitelijke onderbouwing, het bepalen van meetinstrumenten en de wijze waarop klantwaarde inzichtelijk gemaakt kan worden.	5.1 lid 2 sub e
8.	Onduidelijkheid over de samenhang van Integrale klantreizen, KE en DVL kan leiden tot veel extra afstemming met en uitleg aan stakeholders. Het kan leiden tot een dubbel gebruik van resources en daarmee bijdragen aan de schaarste van verandercapaciteit	M	G	H	Een duidelijke governance is nodig. De gesprekken hierover lopen in het Transitieteam	5.1 lid 2 sub e
9.	Onvoldoende overzicht welke verbeteringen opgestart zijn en lopen buiten het Programma om. Hierdoor worden mogelijk initiatieven dubbel opgepakt en daardoor verandercapaciteit dubbel ingezet	M	M	M	Overzicht creëren middels registratie in They Do. Er wordt een landkaart ontwikkeld om inzicht te krijgen in welke coalities welke initiatieven lopen Er wordt gewerkt aan een gezamenlijk verhaal over dienstverlening en de opgestarte en nieuwe initiatieven.	5.1 lid 2 sub e

Kans: G(root), M(idden) of K(lein)
Impact: G(root), M(idden) of K(lein)
Prioriteit: H(oog), M(idden) of L(aag)

9. FINANCIEN

Uit het Bestedingsplan worden middelen beschikbaar gesteld om regie te kunnen voeren op initiatieven ter verbetering van de dienstverlening. Om invulling te kunnen geven aan de doelstelling van het Programma maakt het team gebruik van een budget van € 2,9 miljoen dat is vrijgegeven uit het Bestedingsplan.

Van dit budget is in Q1 2023 14% besteed. Er is een prognose afgegeven van € 2,5 miljoen: de verwachting is dat het Programma niet het totale budget nodig zal hebben voor de rest van het jaar.

Programma Dienstverlening Kosten Q1-2023 x € 1.000	Kosten soort	Budget (BDG)	Totaal	
			Realisatie (REA)	% REA/BDG
Personeelskosten		1.375,0	301,0	22%
- Intern	I	855,0	235,0	27%
- Extern	E	520,0	66,0	13%
			0,0	
Overige dienstverlening	E	975,0	94,0	10%
Automatisering	A	0,0	0,0	0%
Overig	O	539,0	0,0	0%
Totaal		2.889,0	395,0	14%

Over de besteding van de totale middelen uit het bestedingsplan wordt gerapporteerd in de voorlegger van de Raad van 27 juni 2023. Daarnaast wordt in bijlage 2 'Dashboard per initiatief' per initiatief waarop het programma de regie voert de besteding van het budget weergegeven.

10. CONCLUSIES EN VOORUITBLIK

Het programma heeft zich sinds vorig jaar verder ontwikkeld en heeft aanzienlijke voortgang geboekt. Er zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de werkwijze om de regierol te versterken. Daarnaast is de scope van het programma uitgebreid in vergelijking met vorig jaar. Dit kon waargemaakt worden met de (geplande) uitbreiding van het team.

Enkele verbeteringen die zijn doorgevoerd:

1. Waardegedreven sturen op het Bestedingsplan is geïmplementeerd waardoor middelen doelmatiger worden ingezet.
2. Via klantwaarde sessies heeft het programma een start gemaakt om samen met Integrale Klantreizen, Klantexpertise en initiatiefnemers de samenhang van de initiatieven te bespreken over de as van de pijnpunten binnen de Integrale Klantreizen. Het doel is om meer inzicht te krijgen in de wijze waarop de initiatieven klantwaarde realiseren en de wijze waarop we die klantwaarde kunnen meten
3. Het programma heeft een dashboard template ontwikkeld waardoor zij beter inzicht krijgt in de status en voortgang van de initiatieven.
4. Het programma heeft de BC&K-kolom betrokken bij het monitoren van de voortgang van de initiatieven. Door na te vragen waar de initiatieven staan en hoe het vrijgegeven budget wordt besteed krijgt het programma meer inzicht hoe de middelen uit het bestedingsplan worden ingezet.
5. Structurele samenwerkingsvormen zijn opgezet met de uitvoering (portefeuillehoudersoverleg, coalities, klankbordgroep) en de cliëntenraden om draagvlak te creëren en aan te sluiten op het verandervermogen van de organisatie

In het tweede half jaar ligt de focus van het Programma op:

1. Continueren van de activiteiten conform de routekaart van het Programma (zie bijlage 1), waarbij er een vervolg zal plaatsvinden van de klantwaarde sessies om initiatieven beter te richten en de klantwaarde aan te tonen en te meten. Daarnaast wordt in samenwerking met het Transitieteam en Integrale klantreizen een afwegingskader afgestemd voor het prioriteren van pijnpunten en initiatieven.
2. Het opleveren van concrete resultaten van initiatieven met een uitkomst die waarde heeft voor de cliënt.
3. Verhaallijnen vakmanschap, dienstverlening op kantoren en werkgeversdienstverlening beschrijven en vaststellen.
4. Menselijke Maat op het podium in de praktijk brengen in enkele coalities.

BIJLAGE 1: ROUTEKAART PROGRAMMA DIENSTVERLENING

Routekaart 2023 Programma Dienstverlening

Onderwerp	Thema	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	
Besturing	RvB		17 feb	7 mrt		26 mei	27 juni			15 sept	31 okt		12 dec	
	Thematafel	31 jan	21 feb	30 mrt	18 apr	25 mei	22 juni			5 sept	19 okt	21 nov		
Regie op initiatieven	Nieuwe initiatieven		Beoordelen	Indienen nieuwe initiatieven		Beoordelen	Indienen nieuwe initiatieven			Beoordelen	Indienen nieuwe initiatieven			
	Projectplannen	Projectplannen gereed				Besluit	opleveren concrete deliverables en cliëntwaarde							
	Voortgangsgesprekken	Startgesprekken		Voortgangsgesprekken		Q-gesprek	Voortgangsgesprekken			Q-gesprek	Voortgangsgesprekken			
	Werksessies			23 mrt			15 juni				12 okt		14 dec	
Verhaallijnen	Vaste aanspreekpunten	Opstart experiment		Onderzoek		Werkwijze beproeven								
	Face to Face dienstverlening					Uitwerken verhaallijn					Vaststellen			
	Werkgeversdienstverlening						Uitwerken verhaallijn			In de praktijk brengen				
	Ambtelijk vakmanschap	Uitwerken verhaallijn					Vaststellen							
Versterken vakmanschap	Initiatieven	Versterken vakmanschap verder brengen binnen de initiatieven												
	Gezien, Gehoord, Geholpen	Pilot Noord		Implementatie verbeteringen						Implementatie verbeteringen				
			Pilot Limburg				Implementatie verbeteringen							
Communicatie	Podium Menselijke maat		Opstellen Plan van Aanpak				Uitrol met als doel te informeren, inspireren, involveren en activeren							
	Veranderverhaal		Veranderverhaal beschrijven											
	Communicatieplan DVL	Opstellen Plan van Aanpak		Uitrol, waaronder DWU artikelen over initiatieven, maandelijkse nieuwsbrief DVL										
Samenwerking met de uitvoering en cliënten	Coalities	Rondje langs de coalities samen met SBO				Structurele samenwerking middels maandelijkse portefeuillehoudersoverleggen								
	Klankbordgroep		16 feb	30 mrt	25 april	25 mei	22 juni			28 sept	26 okt	30 nov		
	Cliëntenraad		16, 21 feb		13 april					21 sept	Winterschool		6 dec	

BIJLAGE 2: DASHBOARD PER INITIATIEF

Het programma Dienstverlening voert regie over initiatieven die vanuit het bestedingsplan worden gefinancierd. Het Programma heeft in overleg met FEZ in het Financieel Overleg van maart, een dashboard format ontwikkeld om de gewenste informatie op te halen over de voortgang van de initiatieven. In deze bijlage vindt u per initiatief een ingevulde dashboard. In deze dashboard leest u per initiatief:

- Welke pijnpunten in de klantreis het initiatief (deels) helpt oplossen
- De mijlpalen en de status. Hierbij merken we op dat de percentages 'voltooid' in de dashboard overzichten een indicatief beeld geven waar de projecten staan in de doelenrealisatie
- De bijdrage aan de zes uitgangspunten van het dienstverleningsconcept (kwalitatief uitgedrukt)
- De belangrijkste risico's binnen dit initiatief
- De realisatie van de middelen in Q1 2023 en de forecast

Van Geschilbeslechter naar Probleemoplosser

Wij streven naar oplossingsgerichte en toegankelijke dienstverlening. Juist, snel en begripvol. Als de situatie erom vraagt zoeken we naar de ruimte in de regels. En waar mogelijk voorkomen we dat mensen onnodig in procedures verwikkeld raken. Ook nadat het bezwaar of beroep is behandeld, kunnen we mensen verder helpen en zorgen voor een warme overdracht naar een collega of instantie.

Periode: kwartaal I	Divisie: B&B	Opdrachtgever: 5.1 5.1 lid	Initiatiefnummer: 5.1 5.1 lid
---------------------	--------------	----------------------------	-------------------------------

Klantreis	4. Het bezwaarproces is geen onderdeel is van de Integrale Klantreis	Uitgevoerd onderzoek	n.v.t.
Pijnpunten	Cliënten maken verhoudingsgewijs veel bezwaar omdat ze zich onvoldoende gehoord voelen	Gepland onderzoek	1. Kwalitatieve effectmeting door het Kenniscentrum 2. Direct Feedback toepassen (pilot in Q3 2023)
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Door breder te kijken naar de situatie van cliënten en niet sec naar het geschil, kunnen we zoeken naar een oplossing waarmee cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen.		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Invulling geven aan oplossingsgerichte dienstverlening														
1 Cocreatie sessie met professionals													100%	✓
2 Training oplossingsgericht procederen		Is inmiddels door iedere beroep medewerker gevolgd										100%	✓	
3 Training burgergericht heroverwegen		Training in ontwikkeling										10%	✓	
4 Direct Feedback toepassen om te leren					Voorbereidingen								20%	⚠
5 Beleidsaanpassingen		JKC / B&B werken samen met SBK om beleid binnen UWV te screenen op menselijke maat en indien nodig aan te passen										70%	✓	
Laagdrempelige en oplossingsgerichte bezwaarprocedure														
1 Track-and Trace bezwaarproces			Voorbereidingen									Live gang	60%	✓
Managers sturen op balans tussen productie en 'menselijke maat/maatwerk'														
1 Vormgeven waarde gedreven sturen				Implementatie en gebruik dashboards									30%	✓
2 Leiderschapsprogramma inrichten		1e concept voor Managers											20%	✓
Samenwerken aan preventie														
1 Leercirkels professionaliseren													60%	✓
2 Intensiveren feedbackloop met stakeholders													60%	✓
3 Samenwerking met SMC's en maatwerkplaatsen		Samenwerking regionale maatwerkplaatsen al 100% gestart en met SMC afhankelijk van tempo SMZ in het district										60%	✓	
4 B&B expertise analyse integrale klantreizen													100%	✓
5 Investeren in coalitie													70%	✓

Toelichting voortgang	Het is een beweging die we met elkaar aan het maken zijn. Beleidsaanpassingen dragen bij aan richtlijnen om meer menselijke maat toe te passen. Met innovatie expert wordt beoordeeld waar we nog kansen zien om de bezwaarprocedure verder te versoepelen. Sessie wordt in juni gepland.
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Met meer tijd, aandacht en een bredere kijk kunnen we recht doen aan de unieke situatie van de client en onrecht voorkomen.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Met een laagdrempelige, oplossingsgerichte bezwaar procedure kunnen cliënten makkelijker bezwaar aantekenen	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Door rekening te houden met de persoonlijke situatie van de client houden we meer rekening met zijn doenvermogen	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Inzichten uit de bezwaarprocedure delen met de divisies zodat cliënten eerder worden geholpen en bezwaren voorkomen worden	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Afstemming met partijen vindt plaats om binnen de wettelijke mogelijkheden een passende beslissing te nemen	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Het zorgvuldig omgaan met (medische) gegevens wordt structureel gewaarborgd	

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Mogelijk issue om Direct Feedback landelijk uit te rollen i.v.m. privacy issues	4	4	16	Uitgezocht of dit inderdaad zo is en met Klant Expertise in gesprek over goede effectmeting	5.1 5.1 lid 2

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Vershil (B-R)	Forecast (F)	Vershil (B - F)
1.500	1.500		375	1.125	1.500	0

Uitbreiding JKC

JKC levert het juridisch perspectief bij maatwerk(trajecten) in de UWV-uitvoering en vervult een belangrijke rol in het realiseren van maatwerk in regelgeving en beleid.

Periode: kwartaal I	Divisie: B&B	Opdrachtgever:	Initiatiefnemer:
---------------------	--------------	----------------	------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Cliënten raken soms in de knel door (onbedoelde) effecten van complexe wetgeving en voelen zich daardoor niet gezien, gehoord en geholpen	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	UWV heeft een kritischere rol gekregen in het toetsen van wetsvoorstellen en evalueren van wetten: dit betekent dat JKC meer ruimte kan en wil pakken om de wetgeving burgergericht, uitvoerbaar en verdedigbaar te maken	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Inzet 8 FTE's (5 FTE in 2022 en 3 FTE in 2023)	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1 Toetsen van wetsvoorstellen, valueren van wetten													40%	✓
2 Uitvoeren van invoeringstoetsen													40%	✓
3 Nieuwe jurisprudentie, wet- en regelgeving die vertaald moeten worden naar reglementen, instructies, handboeken, richtlijnen et cetera													40%	✓

Toelichting voortgang	<p>De sociale zekerheid en het recht verandert op dit moment en de komende jaren fundamenteel op een manier die wij de afgelopen decennia niet hebben gezien. Daarnaast heeft UWV ook de ambitie uitgesproken een publieke dienstverlener te zijn die de mens centraal stelt. Twee impactvolle veranderingen die in de gehele linie doorwerken in de taken en verwachtingen van JKC. Daar waar JKC de afgelopen jaren de positie had van juridisch expert bij vrij stabiele (recht)ontwikkelingen is er in toenemende mate vraag naar een adviesrol van JKC bij een beduidend grotere dynamiek, die de komende jaren niet zal veranderen.</p> <p>Binnen de hierboven geschetste kaders is het van essentieel belang om een stevige JKC-afdeling neer te zetten die voortvarend, zorgvuldig en kwalitatief hoogwaardige juridische deskundigheid en advies verleent binnen UWV. Op die manier kan JKC inspringen op alle interne en externe ontwikkelingen in deze juridisch bijzonder dynamische jaren.</p>
-----------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	JKC kan meer ruimte kan pakken om de wetgeving burgergericht en verdedigbaar te maken	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	JKC kan meer ruimte kan pakken om de wetgeving uitvoerbaar te maken	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	JKC kan meer ruimte kan pakken om de wetgeving burgergericht en verdedigbaar te maken	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
800	800		200	600	800	0

Vrijwillige Verzekeringen

Periode: kwartaal I	Divisie: Gegevensdiensten	Opdrachtgever:	Initiatiefnummer: 5. 5.1
---------------------	---------------------------	----------------	--------------------------

Klantreis		Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Uit het klantreisonderzoek van K&S blijkt dat de VV-cliënten overzicht missen en zich niet realiseert waar zij voor verzekerd zijn en welke nota's zijn voldaan. Op dit moment wordt er met name via post en telefonisch gecommuniceerd met de VV-cliënten, wat de cliënten zien al de oorzaak van het gebrek aan overzicht.	De huidige situatie is in kaart gebracht en mogelijke scenario's voor de oplossingen zijn onderzocht. Vervolgens is er ook een start gemaakt met de requirements- en impactanalyse
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Er zijn twee initiatieven om de integrale klantreis van VV-cliënten te optimaliseren. Ten eerste is er een online omgeving waar VV-cliënten inzicht hebben in hun lopende verzekeringen, persoonlijke gegevens, de betaalstatus van premienota's en het opgegeven dagloon. Ten tweede is er een moderner betaalmiddel voor de cliënten van Vrijwillige Verzekeringen. Zelfstandigen willen gemakkelijker en digitaal kunnen betalen, zonder handmatige handelingen.	Gepland onderzoek De requirements- en impactanalyse zal de komende maanden worden afgemaakt voor beide deelproducten (betaalmiddel en online omgeving) om concrete verandesignalen in te kunnen dienen bij alle betrokken divisies.

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Vooronderzoek en ontwerp	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Scope bepalen													90%	✓
Scenario's uitwerken													90%	✓
Release 1 online omgeving														
Requirements- en impactanalyse													10%	✓
Bouwen K&S													...	✓
Integreren Luziver*													...	✓
Ontwerpen nieuwe werkwijze VV-team													...	✓
Testen													...	✓
Communicatieplan cliënten maken													...	✓
Release 2 online omgeving														
Requirements- en impactanalyse													...	✓
Bouwen K&S													...	✓
Integreren Luziver*													...	✓
Ontwerpen nieuwe werkwijze VV-team													...	✓
Testen													...	✓
Communicatieplan cliënten maken													...	✓
Release 1 betaalmiddel														
Requirements- en impactanalyse													10%	✓
Integreren FEZ													...	✓
Integreren Econnect													...	✓
Integreren VFV													...	✓
Integreren Luziver													...	✓
Integreren VV-team													...	✓
Testen													...	✓

Toelichting voortgang	<p>Online Omgeving: doel is eind dit jaar een MVP op te leveren.</p> <p>Samen met de opdrachtgever, senior users en analisten zijn er meerdere releases uitgewerkt om het product in de vorm van incrementen op te kunnen leveren bij K&S. Deze requirements en impact van de releases worden de komende maanden onderzocht en worden 14 juni voorgelegd aan de stuurgroep tijdens de stuurgroep kick-off. Ook wordt er samengewerkt met project Single Digital Gateway die een deel van de eerste release oplevert. De details en de features die gebruikt kunnen worden voor dit project wordt in de komende maanden onderzocht. Betaalmiddel: doel is om Q1 2024 een product te hebben om te testen met gebruikers. Het moderne betaalmiddel zal waarschijnlijk mogelijk worden via een betaalbroker. Deze broker kan hoogst waarschijnlijk in Q4 worden ingezet. Dit project mag als pilot fungeren om het betaalmiddel te testen voor andere UWV divisies. De mogelijkheden bij de broker en de benodigde integraties worden de komende maanden onderzocht. De betrokken partijen van de verschillende divisies zijn 1 keer bij elkaar gekomen om de mogelijkheden van de broker te bespreken. Dit onderdeel bevindt zich nog in een vroege fase.</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Client ervaart persoonsgerichte online omgeving	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Client ervaart overzicht en gemak	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Client kan zelfstandig gegevens inzien en wijzigen	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Client ervaart veilige omgeving dmv Digi-D inlog	

Belangrijkste risico's:

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Broker E-connect staat gepland op Q4 maar kan uitlopen	2	3	6	Integratie en testen klaar hebben voor Q4	5.1 lid 2 sub e
2. Feature 'online ziekmelden' blijkt arbeidsintensief door een koppeling tussen UZS en mijn -omgeving	2	2	4	Andere mogelijkheden onderzoeken	
3. Project Single Digital Gateway levert features op voor dit project, bij 1 feature (nota's online inzien) levert dit vertraging op	4	1	4	Mogelijkheden ondersteuning onderzoeken	
4. Sociale Verzekeringen voor ZZP'ers worden verplicht, wat impact kan hebben op aantal verzekerden	3	2	6	Ontwikkelingen in de gaten houden. Als plan concreter wordt, voorleggen aan stuurgroep	
5. Er is weinig capaciteit bij K&S, dit kan voor vertraging zorgen	2	3	6	producten incrementeren en tijdig verandesignalen communiceren	

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Vershil (B-R)	Forecast (F)	Vershil (B - F)
560	560		36	524	300	260

Risicogericht prioriteren van signalen

Met het realiseren van een prioriteringstool worden (fraude) signalen geprioriteerd op basis van het risico

Periode: kwartaal I	Divisie: HandHaving	Opdrachtgever: 5.1 lid 2	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	---------------------	--------------------------	-----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	UWV ontvangt vanuit meerdere bronnen signalen over mogelijke overtreding. Deze worden niet integraal opgepakt door de organisatie, waardoor er niet risicogericht wordt gewerkt. Hierdoor worden goedwillende cliënten onnodig lastiggevallen en cliënten met hoge kans op overtreding op een geprioriteerde risico niet onderzocht.	Uitgevoerd onderzoek Geen onderzoek tot op heden uitgevoerd
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Welwillende cliënten worden niet onnodig lastiggevallen. De focus gaat naar cliënten met een hoge kans op overtreding op deze risico's. Deze aanpak zorgt ook voor tijdiger constateren van overtredingen en daarom beperking van de schadelast.	Gepland onderzoek Nog geen onderzoek gepland, eerste prioriteit is het in productie nemen van de MVP. Daarna worden onderzoeken verricht naar het gebruik en de effectiviteit van de tool

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
In 2022:														
1 Huidige beslisboom vervangen door nieuwe dataproduct													100%	✓
	<i>Met nieuwe dataproduct kunnen ook externe meldingen ingelezen worden</i>													
In 2023:														
1 Dataproduct uitbreiden met signaalbronnen													40%	✓
2 In productie brengen van de prioriteringstool													...	✓
3 Doorontwikkelingen van de tool													...	✓
In 2024:														
1 Doorontwikkelingen van de tool													...	✓
2 Overdracht naar de organisatie													...	✓

Toelichting voortgang	Het RisicoGericht Prioriteren project bevindt zich momenteel aan het einde van de eerste fase. In deze fase is een datastraat ingericht die in staat is om verschillende type signalen modulair te verwerken. Deze datastraat is ook al ingericht om de externe meldingen als type signaal te verwerken. Momenteel bevindt deze zogenaamde MVP zich in de test-fase. Op korte termijn zal deze overgezet worden naar de RSP en schaduw gaan draaien met de oude beslisboom. Indien deze test succesvol is zal de huidige beslisboom uitgezet worden en vervangen worden door RGP. Fase 2 start kort daarna en zal gedurende de rest van 2023 duren. In deze fase worden meerdere type signalen (bijvoorbeeld signalen uit de Risicoscans en O&A teams) aan het prioriteringsmechanisme toegevoegd. Bovendien zullen het prioriteringsmechanisme en de het distributiemechanisme verder worden ontwikkeld.
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	NEE		
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Cliënten met hoge kans op overtreding op één van de geprioriteerde risico's worden tijdig onderzocht, overige cliënten worden niet onnodig lastiggevallen.	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Het prioriteringsmechanisme voldoet aan privacy wetgeving en wordt ethisch getoetst.	

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Vertraging voortgang project door onvoldoende ontwikkelcapaciteit	3	3	9	Uitbreiding van ontwikkelcapaciteit op korte termijn	projectmanager RSP
2. Dubbel werk in productie name door implementatie Dataiku als robuuste oplossing voor RSP	3	2	6	Bij aanbesteding Dataiku zijn de technische specificaties zo goed mogelijk afgestemd.	product owner RGP, product owner RSP
3. Waarde uit RGP wordt niet gehaald doordat organisatie hierop niet is ingericht	4	4	16	Project gestart om risicogericht prioriteren te implementeren in de organisatie (Deloitte)	5.1 lid 2 sub e

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
398	398		62	336	400	-2

Toezicht op de Bedoeling

In de afgelopen jaren stond de overtreding centraal binnen het beleid van UWV Handhaving. Medewerkers zijn uitgebreid getraind en opgeleid in het zorgvuldig beoordelen van de overtreding en het toepassen van de correcte sanctie. Nu de menselijke maat meer centraal staat, streeft Handhaving naar een manier van toezicht houden waarin de cliënt van UWV en de bedoeling van de wetgever centraal staat. Dit vraagt iets aanvullends van medewerkers. Het vereist een cultuur waarin de cliënt centraal komt te staan en waarbij onze medewerkers vanuit vertrouwen in de beste intenties van de cliënt hun onderzoek en beoordeling vormgeven

Periode: kwartaal I	Divisie: HandHaving	Opdrachtgever:	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub
---------------------	---------------------	----------------	---------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek Desk research om de gewenste cultuur te definiëren die gevalideerd is door DT en OC
Pijnpunten	Cliënten voelen zich nu nog te vaak als 'fraudeur' bestempeld en te weinig is er ingezet op de hulpvraag aan cliënten, er met meer gedaan worden aan het voorkomen van vermoedelijke regelovertreding : de transitie van handhaving van uitvoeringsinstelling naar publieke dienstverlener	Gepland onderzoek
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Een andere dienstverleningshouding van de medewerkers van Handhaving waarbij anders wordt gekeken naar cliënten en hun gedragingen in het licht van de bedoeling van de wet. We willen bereiken dat cliënten, die niet doelbewust de regels overtreden, zich geen fraudeur meer voelen. Daarnaast kunnen medewerkers alerter zijn op preventie van regelovertreding. Niet alleen in mogelijke regelovertreding, maar ook bijvoorbeeld bij vroeg signalering van schuldenproblematiek of	

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Opstellen projectplan														
1 Definieren gewenste cultuur													100%	✓
2 In kaart brengen van de GAP													100%	✓
3 In kaart brengen van benodigde interventies													70%	✓
4 Opstellen projectplan													90%	✓
Uitvoeren interventies														
1 Uitvoeren interventies													...	✓

Toelichting voortgang	Nieuw veranderprogramma dat ingezet is in 2023 naar aanleiding van het meerjarenplan van HandHaving.
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	cliënten worden behandeld als burger en niet als mogelijke fraudeur	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Medewerkers benutten hun vakkennis om burgers te adviseren en problemen te signaleren, om zo overtreding te voorkomen	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Burgers willen niet steeds hun verhaal doen. Betrouwbare gegevens-uitwisseling tussen instanties vermindert de kans fouten	

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
600	50		60	-10	60	-10

Community of Practice

Met de Community of Practice bouwen we een aan een (leer)infrastructuur die UWV medewerkers, teams en hun leidinggevenden ondersteund bij het leren en groeien in ambtelijk vakmanschap. Dat doen we specifiek door initiatieven te ondersteunen bij het vormgeven en ondersteunen van interventies op de werkvloer waar vaardigheden/gedrag en leiderschap binnen de dienstverlening naar onze cliënten zichtbaar en merkbaar wordt. We richten ons op werkplek leren en 'verankeren' van nieuw gedrag.

Periode: kwartaal I	Divisie: HRM	Opdrachtgever: 5.1 lid 2	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------	---

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Interventies binnen initiatieven richten zich in veel gevallen op bewustwording van de persoonlijke situatie van de client, of ze richten zich op inhoudelijke oplossingen. Vaak ontbreekt de samenhang tussen de doelen rond het gedrag dat bij ambtelijk vakmanschap hoort (zodat de cliënt zich niet gezien, gehoord en geholpen voelt), de interventies, leren op de werkplek, verankeren van nieuw gedrag en hoe de leidinggevende dit kan ondersteunen.	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Met een community of practice vormgeven van een expertgroep die ondersteund bij het creëren van een lerende organisatie waardoor de dienstverlening van het UWV structureel verbeterd en de client zich gezien, gehoord en geholpen voelt.	Gepland onderzoek Effectmeting wordt uitgevoerd binnen de initiatieven

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Werken aan de Community of Practice	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
1 Sessies met stakeholders & lopende initiatieven	1 methode, 1 taal realiseren												100%	✓
2 Ontwikkelen evaluatiemethodiek, 5 facilitators in pool													40%	✓
3 Evalueren ondersteuning, 10 facilitators en 5 coaches													...	✓
4 Evalueren ondersteuning, 15 facilitators en 10 coaches													...	✓
Ondersteunen en versterken van de initiatieven														
1 Ondersteunen 3 initiatieven		Serious Game, HandHaving, De Beleving											60%	✓
2 2 nieuwe initiatieven vanuit DVL													...	✓
(door)Ontwikkelen van methodieken en tools														
1 Doorontwikkelen methodieken en tools													30%	✓
Geplande en gevraagde activiteiten														
1 Masterplan Actielijn 6						Tussenevaluatie		V2.0		V3.0			...	✓

Toelichting voortgang	Het opzetten van de Community of Practice loopt op planning. De COP is succesvol als 80% van de initiatiefnemers die contact met ons gezocht heeft de aanbevelingen overneemt en op de werkvloer werkt aan de vaardigheden/ het gedrag en het leiderschap dat past bij ambtelijk vakmanschap
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Medewerkers begrijpen dat elke cliënt uniek is en verschillende uitdagingen kan hebben.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Door zich in te leven in de cliënt, begrijpen medewerkers beter wat de cliënt nodig heeft en hoe ze daar het beste op kunnen	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's:

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Te weinig tijd in teams vanwege andere initiatieven en ontwikkelingen die tijd vragen	5	5	25	Afstemmen met programma's en projecten	5.1 lid 2 sub e
2. Werkdruk, waardoor er te weinig ruimte is om te veranderen	5	5	25	Aansluiten bij initiatiefnemers en signaleren programma dienstverlening	
3. Initiatief heeft onvoldoende budget voor versterken vakmanschap	3	5	15	Afstemmen met programma Dienstverlening en initiatiefnemers	
4. Onvoldoende capaciteit binnen de CoP beschikbaar	2	3	6	Samenwerking en netwerk inzetten	
5. Geen echte aandacht voor de gewenste ontwikkeling	2	3	6	Aansluiten bij initiatief en energie en gefaseerd aanbieden	

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Vershil (B-R)	Forecast (F)	Vershil (B - F)
500	500		1	499	440	60

Beeldbellen

Project Beeldbellen realiseert een veilige en digitaal toegankelijke omgeving voor cliënten van UWV

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2	Projectmanager: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------	---------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	Beeldbellen is opgestart vanuit het klantsignaal: 'Ik vind kanaalkeuze belangrijk'. Dit initiatief biedt daarnaast ook ondersteuning voor het hybride werken binnen UWV.	Uitgevoerd onderzoek 1. POC Butterfly met Cliëntenraad, respondenten en medewerkers alle divisies 2. Cliënten onderzoek door KE (klantbeleving) - 62% van de respondenten geeft aan gebruik te willen maken van beeldbellen
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	De cliënt vindt het fijn als er alternatieven aangeboden worden voor contact met het UWV. Met name als fysiek contact niet mogelijk is.	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Vooronderzoek														
1 Concept tests in Venlo en Heerlen													100%	✓
2 PoC met cliëntenraad, respondenten en medewerkers													100%	✓
3 Clienten onderzoek door KE													100%	✓
Aanbestedingstraject														
1 Markt consultatie						Tot en met 19 juni							50%	✓
2 Conclusie consultatie							1 juli						...	✓
3 Aanbesteding uitzetten							17 juli						...	✓
4 Gunning sessie leveranciers								21 aug					...	✓
5 Demo leveranciers								22 tm 30 aug					...	✓
6 Definitieve gunning								11 sept					...	✓
Uitvoeringsfase														
1 Implementeren van het pakket									Implementatie per fase vanaf nov 2023, afgerond in Q1 2025.			...	✓	
2 Training en Adoptie													...	✓
3 Overdracht aan Beheer en doorontwikkelteam													...	✓
Afsluitingsfase														
1 Decharge door de opdrachtgever												Q1 2025	...	✓
2 Afronden en evalueren												Q1 2025	...	✓

Toelichting voortgang	Beeldbellen is in volle ontwikkeling en loopt op planning. Er zijn concepttests gedaan in Venlo en Heerlen met medewerkers en cliënten t.b.v. requirements. Om te voldoen aan wensen van cliënten zijn er CSRA-sessies en proeftesten gedaan, is er klantonderzoek verricht en een panel geïnitieerd. De aanbesteding is gestart waarna in september de keuze voor de leverancier wordt gemaakt. In Q4 2023 wordt gestart met de implementatie per fase. De implementatie zal in Q1 2025 afgerond zijn.
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Ondersteuning in vertrouwde thuisomgeving, wat bijdraagt aan gevoel van veiligheid, privacy en comfort tijdens	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Bespaart reistijd en -kosten en zorgt voor toegankelijk dienstverlening vooral voor mensen met beperkte mobiliteit	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Zelfs zonder reizen kan een fysieke afspraak via beeld en geluid plaatsvinden.	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Door beeldbellen achter de "MIJN" omgeving te positioneren worden gegevens veilig gedeeld	

Belangrijkste risico's:

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Geen overeenstemming met divisies over de definitieve inhoud van het MVP	5	1	5	Juiste analyse op klantwaarde en gezamenlijk knopen doorhakken.	Projectmanager
2. Beperkt inzet van resources door beschikbaarheid waardoor doelstellingen niet volgens planning gehaald worden	4	1	4	Vroegtijdig signaleren en acties uitzetten om vervanging te realiseren.	Projectmanager
3. De uniforme beeldbel oplossing kan niet als compleet uniform worden uitgerold maar heeft per domein specifieke aanpassingen nodig.	3	1	3	Juiste analyse op klantwaarde en gezamenlijk met divisies tot compromissen komen.	Projectmanager
4. E-afspraak is nog niet uitgerold bij de divisie / afdeling	3	5	15	Per divisie een specifieke uitrol voorbereiden	Projectmanager
5. UWV software broker wordt niet/te laat afgesloten	3	5	15	Alsnog besluiten een Europese aanbesteding te starten	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.450	1.450	-	245	1.205	1.450	0

Brieven en procescommunicatie

Door brieven duidelijker te maken en te voorzien van een empathische toon willen we de stress, angst en onzekerheid wegnemen bij de cliënten

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	Cliënten vinden de informatie vanuit UWV niet begrijpelijk	Uitgevoerd onderzoek Klanttevredenheidsonderzoek. Gemiddelde klantwaardering over geheel 2022 voor de verbeterde brieven is een 7,2
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Het begrijpelijker en het meer empathisch maken van de brieven.	Gepland onderzoek Evaluatie beeldbrieven

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Verbeterde brieven														
1 publiceren van brieven die in 2022 zijn verbeterd													90%	✓
2 Brievenchallenge bij Uitkeren VFV, WW en DHH				deel 1					deel 2				50%	✓
3 Prioritering brieven vanuit Integrale Klantreizen													40%	✓
Beeldbrieven														
1 Experiment Beeldbrieven		Voorbereiding			Drie beeldbrieven uitrollen en evalueren								70%	✓
2 Vervolg beeldbrieven													...	✓
Brievenchallenge versnellen														
1 Brainstorm met stakeholders													30%	✓
2 Experiment opzetten n.a.v. ideeën													...	✓
Ontwikkeling opleiding Klantgericht Schrijven voor de klachtenservice														
1 Inventarisatie van behoeften en inhoud training													80%	✓

Toelichting voortgang	<p>In Q1 zijn de laatste brieven die in 2022 zijn verbeterd maar nog niet waren gepubliceerd, beschikbaar gemaakt. In het komend jaar worden brieven verbeterd op basis van de input (pijnpunten) vanuit klantreizen. In Q2 2023 zijn we gestart met een nieuwe brievenchallenge. Deze lopen door in september.</p> <p>De eerste conceptversie van een beeldbrief is gemaakt. Deze is aan cliënten voorgelegd voor feedback: vooral op vorm, wat vindt men van deze nieuwe manier van communiceren? Wat is de cliëntwaarde? (tip van de sluier: cliënten waren lyrisch). Op basis van alle feedback is een tweede versie gemaakt. Ditzelfde proces hanteren we voor beeldbrief 2 en 3 waar we nu mee aan de slag gaan. Uiteindelijk komt er een uitgebreid rapport over cliëntwaarde van het onderzoeksbureau en gaan we aan de hand van aanbevelingen in gesprek hoe dit verder kan worden opgepakt.</p> <p>Het project e-Publicatie heeft ervoor gezorgd dat het aantal brieven zijn verminderd (SMZ claimbrieven) en wordt er een kwaliteitsslag gemaakt. Bij de planning van dit project wordt rekening gehouden met de planning van E-publicatie zodat we elkaar versterken.</p>
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Brieven zijn meer gericht op de specifieke behoeften en situatie van de cliënt	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Brieven zijn beknopter en doelgerichter, waardoor de cliënt de informatie sneller begrijpt en de brief daardoor minder vragen oproept.	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Eenvoudige brieven helpen cliënten de inhoud beter te begrijpen, ongeacht hun taalvaardigheid	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	De gegevens die in de brief worden verstrekt zijn accuraat en actueel zijn.	

Belangrijkste risico's:

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Verbeterde Brieven en Generieke Tekstblokken moet opnieuw in GCU worden gepubliceerd. De publicatie loopt achter, waardoor nog niet alle verbeteringen direct klantwaarde leveren.	4	3	12	Het proces vanaf het moment van afronding van verbetering (Sandboxmethode) t/m het moment van publiceren is geanalyseerd en wordt	Project Manager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verskil (B-R)	Forecast (F)	Verskil (B - F)
1.550	1.550	-	106	1.444	1.357	193

Doorontwikkelen klantreis

Periode: kwartaal I Divisie: K&S Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliënten ervaren geen drempelloze klantreis (veel problemen komen door samenloop tussen klantreizen/wetten); 2. Cliënten ervaren UWV niet als één organisatie; 3. Cliënten worden van het kastje naar de muur gestuurd; 4. Veel bekende klantproblematiek wordt niet structureel verbeterd en een groot deel van verbeterconcepten wordt niet gerealiseerd; 5. Klantbeleving wordt onvoldoende structureel verbeterd vanuit de klantreizenmethodiek; 6. UWV medewerkers hebben geen integraal beeld van de klantreis en medewerkersreis 	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Met behulp van de klantreismethodiek kan de reis, die een cliënt aflegt binnen UWV, in beeld worden gebracht. Van daaruit kan er gehandeld worden (zowel preventief als reactief) om de pijnpunten te verminderen of op te lossen. Er wordt uitgegaan van de persoonlijke situatie van de cliënt en de medewerkers hebben de ruimte om passende dienstverlening aan te bieden. Er wordt integraal samengewerkt om de cliënt van de best mogelijke oplossing te voorzien waardoor de client zich gezien, gehoord en geholpen voelt	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan		feb		mrt		apr		mei		jun		jul		aug		sep		okt		nov		dec		Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Anbesteding klantreistooling afgerond (They Do)																										
1 Start inrichten en onderhouden klantreistool																									80%	✓
2 Go/No Go implementatie klantreistooling													1 juli												...	✓
Klantreismethodiek werkend krijgen																										
1 Doorontwikkeling methodiek																									50%	✓
2 UWV brede communicatie omtrent methodiek en They Do																										
3 Processen rondom klantreizen beschrijven																										
4 Formats en templates consistent beschikbaar																										
Eerste (meetbare) resultaten verbeterideen via het meethuis en KGM																										
Kennis en ervaring rondom klantreismethodiek overdragen van externe consultants naar de eigen medewerkers																										
1 Ontwikkelen uitrolplan klantreis trainingen																									20%	✓
2 Doorontwikkelen en geven van klantreistrainingen																										
K&S management ondersteunen met activiteiten om focus op meer klantgerichte besturing te bereiken																										

Toelichting voortgang	<p>Het jaar 2023 is bedoeld om de Klantreismethodiek werkend te krijgen. Tevens dient ook de kennis en ervaring rondom klantreismethodiek te worden overgedragen van externe consultants naar de eigen KE-bezetting. Op het gebied van gedragsverandering (cultuur) wordt het K&S management ondersteund met activiteiten zoals workshops/labs om focus op meer klantgerichte besturing te bereiken.</p> <p>In 2023 willen we ook de aanbesteding klantreistooling afgerond hebben en software inkopen.</p> <p>Verbeterideeën uit integrale klantreizen worden op basis van het afwegingskader geselecteerd en in een klantverbeterkalender over de integrale klantreizen heen geprioriteerd.</p> <p>Verbeterideeën worden na implementatie structureel gemeten op basis van een vooraf gedefinieerd meetplan.</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Medewerkers hebben de ruimte om passende dienstverlening aan te bieden.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Er wordt integraal samengewerkt om de cliënt van de best mogelijke oplossing te voorzien	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	In de klantreis tooling wordt er ethisch en zorgvuldig omgegaan met gegevens	

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Risico onvoldoende beschikbare IV capaciteit bij implementatie Klantreistooling They Do	5	5	25	Tijdig in gesrek met de Directeur K&S over benodigde beschikbaarheid IV capaciteit	ProjectManager
2. Onvoldoende interne Klantexpertise medewerkers om kennisoverdracht vanuit Externe consultants naar medewerkers uit te voeren	5	5	25	Analyse hoeveel medewerkers nodig zijn en tijdig collega's werven	ProjectManager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
3.568	3.568	-	510	3.058	1.929	1.639

Doorontwikkelen klantreis

Periode: kwartaal I Divisie: K&S Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliënten ervaren geen drempelloze klantreis (veel problemen komen door samenloop tussen klantreizen/wetten); 2. Cliënten ervaren UWV niet als één organisatie; 3. Cliënten worden van het kastje naar de muur gestuurd; 4. Veel bekende klantproblematiek wordt niet structureel verbeterd en een groot deel van verbeterconcepten wordt niet gerealiseerd; 5. Klantbeleving wordt onvoldoende structureel verbeterd vanuit de klantreizenmethodiek; 6. UWV medewerkers hebben geen integraal beeld van de klantreis en medewerkersreis 	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Met behulp van de klantreismethodiek kan de reis, die een cliënt aflegt binnen UWV, in beeld worden gebracht. Van daaruit kan er gehandeld worden (zowel preventief als reactief) om de pijnpunten te verminderen of op te lossen. Er wordt uitgegaan van de persoonlijke situatie van de cliënt en de medewerkers hebben de ruimte om passende dienstverlening aan te bieden. Er wordt integraal samengewerkt om de cliënt van de best mogelijke oplossing te voorzien waardoor de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Anbesteding klantreistooling afgerond (They Do)														
1 Start inrichten en onderhouden klantreistool													80%	✓
2 Go/No Go implementatie klantreistooling							1 juli						...	✓
Klantreismethodiek werkend krijgen														
1 Doorontwikkeling methodiek													50%	✓
2 UWV brede communicatie omtrent methodiek en They Do														
3 Processen rondom klantreizen beschrijven														
4 Formats en templates consistent beschikbaar														
Eerste (meetbare) resultaten verbeterideeën via het meethuis en KGM														
Kennis en ervaring rondom klantreismethodiek overdragen van externe consultants naar de eigen medewerkers														
1 Ontwikkelen uitrolplan klantreis trainingen													20%	✓
2 Doorontwikkelen en geven van klantreistrainingen														
K&S management ondersteunen met activiteiten om focus op meer klantgerichte besturing te bereiken														

Toelichting voortgang

Het jaar 2023 is bedoeld om de Klantreismethodiek werkend te krijgen. Tevens dient ook de kennis en ervaring rondom klantreismethodiek te worden overgedragen van externe consultants naar de eigen KE-bezetting. Op het gebied van gedragsverandering (cultuur) wordt het K&S management ondersteund met activiteiten zoals workshops/labs om focus op meer klantgerichte besturing te bereiken.

In 2023 willen we ook de aanbesteding klantreistooling afgerond hebben en software inkopen.

Verbeterideeën uit integrale klantreizen worden op basis van het afwegingskader geselecteerd en in een klantverbeterkalender over de integrale klantreizen heen geprioriteerd.

Verbeterideeën worden na implementatie structureel gemeten op basis van een vooraf gedefinieerd meetplan.

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Medewerkers hebben de ruimte om passende dienstverlening aan te bieden.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Er wordt integraal samengewerkt om de cliënt van de best mogelijke oplossing te voorzien	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	In de klantreis tooling wordt er ethisch en zorgvuldig omgegaan met gegevens	

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Risico onvoldoende beschikbare IV capaciteit bij implementatie Klantreistooling They Do	5	5	25	Tijdig in gesrek met de Directeur K&S over benodigde beschikbaarheid IV capaciteit	ProjectManager
2. Onvoldoende interne Klantexpertise medewerkers om kennisoverdracht vanuit Externe consultants naar medewerkers uit te voeren	5	5	25	Analyse hoeveel medewerkers nodig zijn en tijdig collega's werven	ProjectManager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
3.568	3.568	-	510	3.058	1.929	1.639

Doorontwikkelen klachtenproces

Het verschuiven van de dienstverlening vanuit Klachtenservice naar de 'voorzijde' van het klantcontact, waarbij focus wordt aangebracht op preventie in de vorm van een vaste contactpersoon voor cliënten in complexe situaties; Meer tijd, aandacht en ruimte voor het afhandelen van klachten, vanuit de 'gezien-gehoord-geholpen gedachte' en binnen een omgeving waar het 'leren van elkaar' een belangrijk uitgangspunt vormt

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Projectmanager: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	---------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	Het kost cliënten veel tijd en moeite om een klacht in te dienen. De cliënt verwacht dat er niets met zijn klacht gebeurt. De cliënt heeft last van onpersoonlijk en moeilijke communicatie. UWV maakt verwachtingen van de cliënt niet waar. De cliënt heeft er last van dat UWV in eilanden opereert, waardoor hij zijn verhaal telkens opnieuw moet uitleggen. De cliënt is bang voor de macht van UWV	Uitgevoerd onderzoek Wekelijks KTO voor inzet Cliëntondersteuner
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Met een vast contactpersoon krijgt de cliënt die dreigt vast te lopen de hulp die hij nodig heeft en wordt er rekening gehouden met zijn persoonlijke situatie	Gepland onderzoek 1. Evaluatie pilot full service dienstverlening. 2. Analyse CO casussen 3. Impact analyse 4. Lerend element SBK 5. Focus op cliëntwaarde

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
Inzet Cliëntondersteuner														
1 Pilot full dienstverlening regio's OGN + Groot A' dam													50%	✓
2 Evaluatie pilot full dienstverlening						Tussentijdse evaluatie		Eind evaluatie					30%	✓
3 Pilot fase 2 'inzet cliëntondersteuner bij divisies'- Uitkeren en ZW				Verkennen samenwerking									20%	✓
4 Uitbreiding pilot fase 2 naar meerdere locaties													...	✓
5 Samenwerking KSM/ data cliënten in complexe situaties													20%	✓
6 Analyse en verbeterpunten samenwerking live service			Analyse uitgevoerd		Verbeterplan uitwerken								90%	✓
7 Rapportage KTO CO integreren met KTO klachten													100%	✓
8 Ophoging proeftuin mandaat + 60 KA's (totaal 150 KA's)													100%	✓
9 Ophoging proeftuin mandaat + 40 KA's (totaal 190 KA's)													20%	✓
10 Ophoging proeftuin mandaat + 30 KA's (totaal 220 KA's)													...	✓
11 Ophoging proeftuin mandaat + 60 KA's (totaal 280 KA's)													...	✓
12 Ophoging proeftuin mandaat + 60 KA's (totaal 340 KA's)													...	✓
13 Ophoging proeftuin mandaat + 60 KA's (totaal 400 KA's)													...	✓
14 Ophoging proeftuin mandaat + 60 KA's (totaal 460 KA's)													...	✓
15 Realisatie registratiewensen CO in KAS (team Mercurius)													100%	✓
Leren & ontwikkelen (ism UO)														
1 Inventarisatie en actualisatie opleidingsaanbod CKA													100%	✓
2 Verzorgen trainingen CKA's													40%	✓
3 Opstellen kaders, leerdoelen en functieomschrijving													30%	✓
4 Actualisatie handboeken en werkinstructies													...	✓
Doorontwikkeling leercirkels														
1 Opstart leercirkels in alle regio's													60%	✓
Doorontwikkeling Klachtenservice														
1 Lancering nieuw portaal KS en doorontwikkeling													100%	✓
2 Klantwaarde uitbreiding RKA's: KTO vergelijk													80%	✓
3 Recruiting/HR o.b.v. capaciteitsplanning			Capaciteitsplanning CO's ge-update en beter inzicht in groei komende maanden										50%	✓

Toelichting voortgang	In 2022 zijn 11 cliëntondersteuners en 8 extra Regionaal Klachtenambassadeurs geworfd en aangesteld voor cliënten in complexe situaties. Tevens is de samenwerking met de Proeftuin gestart en geïntensiveerd van waaruit signalen worden gestuurd richting de cliëntondersteuner. Een KTO is opgesteld waarin de inzet van de cliëntondersteuner doorlopen wordt geëvalueerd. In 2023 wil het project zich richten op Fase 2 van het project waarin de cliëntondersteuner bekend begrip is UWV breed en wordt ingezet voor specifieke doelgroepen zoals overeengekomen door de divisies en in samenwerking met KE. De eerste stappen voor een samenwerking met Uitkeren/ZW zijn gezet.
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	We geven medewerkers de ruimte om zich in te leven in de situatie van de cliënt en passende oplossingen/antwoorden te	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Cliënten die xxx worden geholpen door een cliëntondersteuner	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Door beter gebruik te maken van intuïtie, KSM-data en ons netwerk, signaleren we problemen en bieden we cliënten passende	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	De Cliëntondersteuner heeft contact met externe ketenpartners indien nodig.	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's:

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Aantal ingevulde KTO's Cliëntondersteuner blijft achter	4	2	8	CO motiveren om cliënten te motiveren KTO in te vullen	Teammanagers Klachtenservice
Aantal casussen vanuit KCC naar cliëntondersteuner is lager dan verwacht	5	4	20	CO Casussen inbrengen in Intervisie sessies van Proeftuin mandaat. Fase 2 van het project gaat van start waarin er ook vanuit divisies de hulp van de cliëntondersteuner kan worden	Hoofd + Managers Klachtenservice en project

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.617	2.617	-	630	1.987	2.617	0

Inrichten UWV klantsignaalmanagement (KSM)

Een divisie-overstijgend klantsignaalmanagement systeem ontwikkelen waar alle signalen uit de divisies en bedrijfsonderdelen samenkomen.

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten		
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Medewerkers van UWV zijn in staat om vanuit het cliëntperspectief te gaan denken en handelen. Er wordt nadruk gelegd op preventie en er wordt gekeken naar de persoonlijke situatie van een cliënt om van daaruit samen tot een oplossing te komen.	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Doorontwikkelen KSM Tooling														
1 Divisie-overstijgend KSM systeem ontwikkeld, waa													50%	✓
2 Vijf MDT's UWV breed (met kern binnen KE) zijn ingericht aan de hand van integrale klantreizen													60%	✓
3 vijf volwassen en autonome teams													...	✓
Menselijke maat meter in gebruik en aan de hand daarvan zijn ook de nieuwe KPI's ingericht														
1 Vijf klantsignaalmonitoren zijn uitgewerkt													20%	✓
2 Menselijke maat meter is in gebruik													40%	✓
3 Nieuwe KPI's ingericht													...	✓
Binnen de organisatie wordt KSM als primair middel gebruikt om pijnpunten te signaleren en verbeterkansen te ontwikkelen.													20%	✓
Prioritering op basis van pijnpunten en klantbeleving i.p.v. organisatie-doelstellingen													...	✓
KSM wordt structureel toegepast om de integrale klantreizen continu te verbeteren													10%	✓
1 uniforme taal ontwikkeld die UWV breed wordt gebruikt													30%	✓

Toelichting voortgang	<p>Met Klant Signaal Management (KSM) willen we per klantreis de 'overall' klantsignalen inzichtelijk maken. Daarmee bestaat de mogelijkheid om correlaties in beeld te brengen tussen verschillende signaalthema's om vervolgens de gewenste handelingsperspectieven te kunnen kiezen. Signalen, verbeterinitiatieven en voortgang op realisatie zijn door KSM gemakkelijk te vinden voor alle medewerkers. Daarnaast biedt KSM mogelijkheden om klantsignalen sneller te onderkennen en hier proactief op te acteren.</p> <p>Er worden menselijke maat KPI's ingericht met behulp van een menselijke maat meter.</p> <p>In 2022 is gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een meethuis is ontwikkeld en aanbesteding hiervoor is gepubliceerd (Menselijke Maat Monitor) 2. Rapportage Klantsignalen voor de twee gestarte integrale Klantreizen 'Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsbeperkt' en: 'Ik ben jong gehandicapt' <p>In 2023 is de Menselijke maat meter in gebruik en aan de hand daarvan zijn ook de nieuwe KPI's ingericht. Binnen de organisatie wordt KSM als primair middel gebruikt om pijnpunten te signaleren en verbeterkansen te ontwikkelen. Door de toepassing van KSM wordt er geprioriteerd op basis van pijnpunten en klantbeleving i.p.v. organisatie-doelstellingen. KSM structureel toegepast om de integrale klantreizen continu te verbeteren</p>
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Het KSM wordt ingericht om vanuit het cliëntperspectief te gaan denken en handelen.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE	Er wordt nadruk gemaakt op preventie en er wordt gekeken naar de persoonlijke situatie van een cliënt om van daaruit samen tot een	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Er wordt zorgvuldig en ethisch omgegaan met gegevens door alle signalen te anonimiseren	

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.280	1.280	-	298	982	1.379	-99

Interne accountmanagement (IACM)

Het project Intern Accountmanagement (IACM) biedt werkgevers een vast aanspreekpunt dat de regie voert over een effectieve afhandeling van vragen, proactief reageert op signalen en de werkgever helpt door datagedreven te werken

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	-----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek	n.v.t.
Pijnpunten	Werkgevers vinden de UWV organisatie complex en de communicatie soms moeizaam, waardoor het langer duurt voordat vragen worden beantwoord of problemen worden opgelost. Dit leidt tot verwarring, inefficiëntie en ontevredenheid bij werkgevers.	Gepland onderzoek	KTO meting Design thinking workshop
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	De werkwijze van IACM lost het belangrijkste pijnpunt van werkgevers op, namelijk de behoefte aan een vast contactpersoon. Ook draagt IACM bij aan één UWV beleving, eenvoud, gemak, proactief denken (IKR), verwachtingsmanagement, gebruiksvriendelijke communicatie en risicogericht handelen voor naleving van wetten, regels en verplichtingen		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Start proactief bellen obv data														
1 Proactief bellen													100%	✓
2 Uitvoeren & Periodiek updaten opleidingen													90%	✓
3 Evaluatie werkwijze & hulpmiddelen													70%	✓
4 Verfijnen klantsegmentatie													50%	✓
5 Besluitvorming klantsegmentatie													...	✓
Inrichten KTO meting														
1 Voorbereiden & uitzetten meting													90%	✓
2 Evalueren meting													...	✓
3 Bepalen eventueel aanvullend onderzoek voor klantwaarde													...	✓
HR Traject														
1 OC en HR traject													70%	✓
2 Evaluatie benodigde capaciteit 2024													...	✓
3 Werven capaciteit (indien nodig)													...	✓
Borging bedrijfsvoering														
1 Inregelen processen en systeemondersteuning													80%	✓
2 Dashboarding													70%	✓
3 Decharge project													...	✓

Toelichting voortgang	De afgelopen periode is er gestart met proactief klantcontact obv data. Ook bij reactief klantcontact houdt de IACM-er de regie en schakelt met andere divisies waar nodig. De werkgevers reageren heel positief op deze nieuwe werkwijze. De komende tijd verfijnen we onze werkwijze en kijken we ook kritisch naar de klantsegmentatie, ofwel voor welke werkgevers voegen we de meeste klantwaarde toe (in samenwerking met Klantexpertise). Daarnaast hebben we veel aandacht gevraagd voor het complexe datalandschap van werkgevers. 1 klantbeeld Werkgevers helpt hierbij en Klantexpertise pakt het grotere issue verder op. In de tussentijd werken we met een dashboard voor IACM wat ons al veel inzichten biedt om de werkgever goed te kunnen bedienen.
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	NEE		
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Door een vaste aanspreekpunt ervaart de werkgever 1UWV	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	De IACM kent de werkgever goed, anticipeert op mogelijke problemen, waarschuwt tijdig en biedt oplossingen om deze te voorkomen	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	De IACM stemt (intern) de vraag van de werkgever af en behoudt de regie over de afhandeling	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Beschikbaarheid en betrouwbaarheid data zijn randvoor-waardelijk voor voortgang en succes IACM	5	5	25	Korte termijn: handmatige controles. Loonsancties en bezwaren maandelijks opleveren. Lange termijn: eigenaarschap data	KT: Team IAM. LT: Klantexpertise en Gegevensdiensten
2. Doorlooptijd effect werkgever (kost tijd om relatie op te bouwen)	3	2	6	Continu monitoren mbv dashboard	Projectteam
3. Capaciteit en kwaliteit opleidingen (nieuwe dienstverlening)	2	2	4	Verzoek gedaan bij de Beleving om naast Opleidingen het IACM team te helpen in de nieuwe manier van werken	Projectteam

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.062		1.062	231	831	1.062	0

Versterken digitale dienstverlening werkgever

De nadruk bij dit initiatief ligt op het verbeteren van het Werkgeversportaal en het uitbreiden van de diensten via Digipoort. Dit sluit aan bij de behoefte van werkgevers aan verdere digitalisering van diensten van UWV

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Projectmanager: 5.1 lid 2
---------------------	--------------	--------------------------------	---------------------------

Klantreis	de klantreis 'Ik heb een zieke werknemer' die onderdeel is van de integrale klantreis 'Ik moet iets regelen voor mijn werknemer'	
Pijnpunten	Ontoereikende digitale ondersteuning voor werkgevers zorgt voor frustratie en onbegrip bij werkgevers	Uitgevoerd onderzoek Uit het onderzoek 'Klantperspectief werkgeversportaal' uit 2020 door Klantexpertise (KE) is naar voren gekomen dat 'Werkgevers behoefte hebben aan één plek, waar een (volledig) overzicht van alle lopende zaken bij UWV te vinden is. Mede door de kanaalwissels (digitaal en post) kan dit...
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	We streven ernaar om werkgevers te faciliteren om snel en makkelijk zaken te doen met UWV en daarmee bij te dragen aan een betrouwbare bedrijfsvoering waarin zelfredzaamheid en de werknemer centraal staan.	Gepland onderzoek ...

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Verbeteren van het Werkgeversportaal														
1 Ontwerp en realiseren van optimalisatie RIV-upload fase 1 (MVP)													50%	✓
2 Ontwerp en realisatie van een vernieuwd Werkgeversportaal (op basis van design sprint)													40%	✓
Inrichten Digipoort kanaalservice conform doelarchitectuur E-Dienstverlening														
1 Digipoort Raad bijeenkomsten													40%	✓
Twee-maandelijke gebruikersoverleg													60%	✓
Uitbreiden berichtenverkeer Digipoort														
Uitgaand verkeer claim WIA													40%	✓
Aanleveren en inzien Re-integratieverslag (RIV)													50%	✓
Aanvraag Wtl doelgroepverklaring													30%	✓
ERD diensten ZW													10%	✓
Inrichten omnichannel dashboard werkgevers													40%	✓

Toelichting voortgang	<p>In de huidige situatie kunnen werkgevers via twee digitale kanalen met UWV communiceren, dat zijn het werkgeversportaal en Digipoort. Via het werkgeversportaal zijn nu 10 diensten beschikbaar. Via Digipoort is dat aanzienlijk minder, namelijk drie.</p> <p>Digipoort is in de huidige situatie een apart kanaal dat los staat van het Werkgeversportaal. Het doel is om er voor te zorgen dat alle diensten van het Werkgeversportaal ook aangeboden worden via Digipoort. In een volgende fase kan het aanbod van diensten op beide kanalen uitgebreid worden. Om voor de klant via beide kanalen tot eenduidige dienstverlening te komen zal aansluiting worden gezocht bij de doelarchitectuur E-Dienstverlening. Concreet betekent dit het ontwikkelen van een nieuwe Klant Ondersteunende Applicatie (KOA) namelijk de Digipoort Service, zodat aangesloten kan worden op andere KOA's, bijvoorbeeld de KOA Klantverzoek en de KOA Voortgang.</p> <p>Tenslotte is er, voor het met elkaar in lijn brengen en zo nodig bijsturen van de dienstverlening via het Werkgeversportaal en Digipoort, behoefte aan een Omnichannel dashboard om het gedrag en de wensen van werkgevers ten aanzien van beide kanalen te kunnen vergelijken en monitoren.</p> <p>Het doel van dit project is een bijdrage te leveren aan administratieve lastenverlichting voor de werkgever zodat hij de werknemer sneller en passender van dienst kan zijn. Hiervoor werkt K&S samen met de divisies Uitkeren, SMZ en DIV.</p> <p>In het eerste halfjaar van 2023 ligt de nadruk op analysewerkzaamheden om een goed inzicht te krijgen in de impact en benodigde capaciteit voor het doorvoeren van eventuele wijzigingen in het Werkgeversportaal, het inrichten van de Digipoort Service en het ontsluiten van nieuwe berichten via Digipoort.</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	NEE		
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Door de digitale mogelijkheden uit te breiden, heeft de werkgever minder administratieve lasten zodat hij de werknemer sneller en passender van dienst	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Beveiliging van persoonsgegevens wordt meegenomen in dit project	

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Capaciteit bouwteams: risico dat de doelstelling niet behaald wordt omdat er geen capaciteit is voor de bezetting van de bouwteams die in 2023 kunnen bouwen en testen.	5	5	25	Initiëren bouwteam Digipoort; Meer afstemming over prioriteit. Vroegtijdig met de juiste mensen om tafel en keuzes maken t.a.v. prioriteit; Eventuele inhuur externe analisten; Koppeling maken met andere Digipoort initiatieven (contact)	Senior IV-leverancier
2. Beheer Digipoort: risico dat het intern beheer van Digipoort niet optimaal ingeregeld is.	5	5	25	Duidelijk over eigenaarschap Digipoort; Verkennen optie beheerteam bij IV K&S (wat is de juiste plek); Verkennen optie beheerteam bij IV K&S (wat is de juiste plek)	Opdrachtgever, hoofd IV + DD

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verskil (B-R)	Forecast (F)	Verskil (B - F)
3.400	2.639		534	2.105	2.924	-285

Persoonlijk en Herkenbaar Communiceren

Uit onderzoek en de pilot Niet Anoniem Bellen blijkt dat cliënten het belastend vinden om gebeld te worden met een anoniem nummer. Onze brieven worden vaak anoniem verstuurd en ondertekend, wat cliënten onprettig vinden. Ze hebben behoefte aan duidelijkheid over waar ze terecht kunnen voor vragen of hulp. Dit project lost deze klantpijn op

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Projectmanager: 5.1 lid 2
---------------------	--------------	--------------------------------	---------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek	n.v.t.
Pijnpunten	Cliënten worden van het kastje naar de muur gestuurd, weten niet wie hun brief heeft ondertekend, wie er belt of gebeld heeft, kunnen niet terugbellen bij een gemiste oproep, zijn achterdochtig als ze gebeld worden door een anoniem nummer. Medewerkers willen niet altijd zichtbaar zijn met naam en/of telefoonnummer	Gepland onderzoek	1. Businessanalyse dynamische nummerweergave (Q3) 2. Businessanalyse notificaties (Q3) 3. Vernieuwing scope brieven (Q3)
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Brieven worden ondertekend uit naam van een medewerker, onze telefoonnummers zijn herkenbaar in het scherm van de cliënt waardoor de client weet wie zijn aanspreekpunt is binnen UWV		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan		feb		mrt		apr		mei		jun		jul		aug		sep		okt		nov		dec		Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
We bellen met een herkenbaar telefoonnummer																										
1 Uitgaande telefoongesprekken KCC met een tijdelijk herkenbaar nummer																									100%	✓
2 Zichtbare nummer uitrollen naar overige bedrijfsonderdelen																									...	!
3 Invoering nummerweergave Odigo voor KCC																									...	!
Cliënten ontvangen een notificatie voordat ze gebeld worden																										
1 Businessanalyse notificatie																									...	!
2 Invoering notificatie sms bij KCC																									...	!
De afzender in schriftelijke communicatie is een persoon																										
1 Herdefinieren scope																									...	✓
2 Businessanalyse op de brieven																									...	!
3 plan van aanpak voor het aanpassen van de brieven																									...	!
4 Start aanpassing brieven																									...	!
Eén beleid voor herkenbaar en persoonlijk communiceren																										
1 Afstemmen beleid																									40%	!
2 Beleid P&HC bekrachtigd																									...	!

Toelichting voortgang	In 2022 is de pilot voor de telefonie afgerond. Onder toepassing van verbeteringen uit de pilot, is de nummerweergave met het tijdelijke UWV-nummer live gebracht. De structurele oplossing loopt echter vertraging op door gebrek aan capaciteit voor het inrichten van de dynamische nummerweergave als het vooraf verzenden van notificaties. Ook is er onvoldoende capaciteit bij beleidsmedewerkers om het proces ten aanzien van het beleid 'Persoonlijk & Herkenbaar Communiceren' te begeleiden.
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Het gebruik van persoonlijke identificatie stelt een client gerust en geeft hen het gevoel geven dat hun situatie serieus wordt	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Cliënten weten bij wie ze terecht kunnen met vragen, opmerkingen of klachten, waardoor de communicatie efficiënter wordt	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Upgrade Odigo 'as-is' vertraagd	3	5	15	Escalatie	Senior Supplier/Businessmanager
2. Huidige sms tool niet geschikt	3	5	15	Selectie nieuwe tool	Senior Supplier/Businessmgr
3. Geen geschikte sms tool te vinden	3	3	9	Beperkingen huidige tool accepteren	Senior Supplier/Businessmgr
4. Implementatie nieuw BT platform bij UWV loopt vertraging op	3	3	9	Overleg met project KWNT en eventueel escalatie.	Senior Supplier/Businessmgr

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Vershil (B-R)	Forecast (F)	Vershil (B - F)
1.124	1.124	-	37	1.087	1.124	0

Team service call

Om empathische en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren, wil UWV cliënten waar mogelijk proactief gaan bellen of een servicebericht versturen op momenten waarin dit het meest klantwaarde toevoegt

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	------------------------------	----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	Service calls spelen in op verschillende pijnpunten o.a.: 1. Cliënten worden onvoldoende proactief geïnformeerd op belangrijke momenten in hun klantreis 2. Cliënten missen persoonlijk contact vanuit UWV 3. Cliënten moeten langer wachten op een beslissing van hun aanvraag, wat onzekerheid met zich mee brengt	Uitgevoerd onderzoek 1. Klanttevredenheidsonderzoek (KE): SC WIA aanvraag, SC WIA voorschotten, SC WIA re-integratie (wordt momenteel uitgevoerd), SC Wajong aanvraag (wordt momenteel uitgevoerd) 2. PA maandelijks rapport
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	We bellen cliënten op momenten waarop een proactief contactmoment van toegevoegde waarde zal zijn: 1. Pijnpunt verhelpen 2. Onduidelijkheid wegnemen 3. Informeren	Gepland onderzoek Reguliere KTO metingen voor alle service calls, 0-metingen i.s.m. KE.

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan		feb		mrt		apr		mei		jun		jul		aug		sep		okt		nov		dec		Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1 SC WIA re-integratie KTO evaluatie moment																									90%	✓
2 Start service call Wajong aanvraag																									100%	✓
3 Bellen met niet meer anoniem nummer SC																									100%	✓
4 Pilot benoemen SMZ achterstandstermijnen																									30%	⚠
5 Aangepaste versie 45.000 call Handhaving																									40%	✓
5 Borging Service call																									40%	✓

Toelichting voortgang	<p>De knelpunten vanuit klantsignaalmanagement en de integrale klantreizen vormen het uitgangspunt voor de Service call. Op basis van de knelpunten en/of klantpijnen, onduidelijkheden en/of onzekerheden, die in deze klantreizen in kaart worden gebracht, wordt onderzocht op welke manier proactieve contact waardevol is voor onze cliënten en daarmee kunnen bijdragen aan meer menselijke maat in onze dienstverlening.</p> <p>Wat is er bereikt in H1 2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> In afstemming met ZW en de eigenaren van Service call Betermelding is deze gestopt vanwege de genomen structurele verbetermaatregelen Start van het Outbound team service call Gestart met Service call Wajong Aanvraag Gestart met gebruik K3CR lite waardoor KA's na afloop van de Service call het bericht met de webinar-link direct naar de MijnUWV omgeving van een cliënt kunnen sturen. Hierdoor hoeven cliënten minder lang te wachten op het bericht Gestart met klanttevredenheidsonderzoek Service call WIA re-integratie Gestart met het inrichten van de metingen van toegevoegde waarde van de Service call
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	We zoeken contact op moment dat we in de klantreizen zien dat klanten eventuele problemen ondervinden en bieden daarop	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	We zoeken contact op moment dat een klant een pijnpunt kan ervaren en voorkomen daarnaast dat zaken mislopen voor de klant	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Capaciteit K&S – beschikbaarheid voor service calls	5	5	25	Capaciteitsbehoefte afstemmen, prioritering van Service calls	Stuurgroep
2. IV impact vooronderzoek voor Vooraankondiging en Gespreksverslag on hold vanwege onbeschikbaarheid van een business analyst	4	5	20	Zorgen voor prioriteit voor deze veranderingen	5.1 lid 2 sub e
3. Achterstandlijst SMZ nodig voor Service call	5	5	25	In afwachting van SMZ	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
3.400	733	2.667	381	352	1.800	-1.067

Uitbreiden Afhandeltijd

Meer tijd voor de burger in de eerste lijn

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	-----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Cliënten moeten meerdere keren hun verhaal doen wanneer zij medewerkers (telefonisch) spreken	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	De Klantadviseur krijgt ruimte om het kwalitatief goede gesprek te voeren. Als er meer tijd voor de klant nodig is, dan neemt men die.	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

Extra afhandeltijd ingevoerd	jan		feb		mrt		apr		mei		jun		jul		aug		sep		okt		nov		dec		Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1 Extra AFH voor KCC medewerkers																									100%	✓

Toelichting voortgang	Als gevolg van hogere afhandeltijden van calls en berichten is extra capaciteit nodig. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door extra activiteiten/ werkzaamheden als gevolg van de invoering van meer persoonlijke en waardevolle dienstverlening. Extra afhandeltijd is faciliterend voor de dienstverlening aan alle cliënten van Klantcontact. We geven onze medewerkers tijd en ruimte voor het voeren van het kwalitatief goede gesprek conform kwaliteitsstandaard: gezien, gehoord en geholpen.
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Medewerkers gaan zich meer richten op het achterliggende probleem dan op de gestelde vraag (de vraag achter de vraag) waardoor er beter en meer rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de cliënt.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Belangrijkste risico is onvoldoende instroom van kwalitatief en kwantitatief voldoende medewerkers.	4	5	20	Door meer mandaat vinden medewerkers hun werk leuker. Meer focus aanbrengen aan de medewerkerreis om zodoende medewerkers bij ons te houden	Domeinhouder

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.800	2.800	-	700	2.100	2.800	0

Fysiek loket

Clïënten die een UWV locatie bezoeken voelen zich welkom en worden geholpen, ook als zij geen afspraak hebben gemaakt

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	--------------------------------	-----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Clïënten voelen een hoge drempel om met UWV in contact te komen, clïënten krijgen van medewerkers verschillende antwoorden, slechte toegankelijkheid voor clïënten met minderdoenvermogen, clïënten hebben behoefte aan persoonlijk contact	Pilot april-aug 2022 in Zwolle, Utrecht en Venlo. Gedurende de uitvoering zijn er lopende onderzoeken op: - Klanttevredenheids onderzoek (KTO) - Registratieformulier spobilo's - Registraties K3CR (afhandeling KCC telefoon)
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de clïënt)	Clïënt wordt op persoonlijkere wijze geholpen, gemak voor de clïënt wordt verhoogd. Een proactieve benadering zorgt ervoor dat de clïënt zich gezien voelt.	Gepland onderzoek Evaluatie van de Host in april en mei 2023 in samenwerking met Klantexpertise. Aanvullend op lopende onderzoeken worden interviews gedaan + Survey onder portefeuillehouders. Vanaf start videobellen volgt uitbreiding met KTO i.r.t. videobellen

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Uitrol concept 32 locaties	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
1 Gastvrije inrichting klantkamer													100%	✓
2 Gastvrije inrichting klantzone													30%	✓
3 Uitrol host en districten + divisies geïnformeerd													100%	✓
Doontwikkelen concept	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
1 Beeldbellen inregelen													40%	✓
2 Evaluatie en doorvoeren verbeteringen													40%	✓
3 Doorvoeren verbeteringen Host													...	✓
4 Besluit op- of afschalen n.a.v. evaluatie													10%	✓
5 Concept overgedragen aan de uitvoering													...	✓

Toelichting voortgang	In 2022 is de Host beproefd op 3 locaties, waarna de uitrol heeft plaatsgevonden naar 32 locaties (in eigen beheer). In april en mei vindt de evaluaties van de Host plaats waarna het concept in 2023 verbeterd wordt en verder opgeschaald wordt naar locaties die UWV deelt met partners. Om ervoor te zorgen dat het fysiek loket zo waardevol mogelijk wordt geïmplementeerd, wordt per locatie maatwerk geleverd in samenwerking met de divisies.
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de clïënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Clïënten die voorkeur hebben voor fysieke dienstverlening op een UWV-vestiging, kunnen dankzij Fysiek Loket op locatie geholpen worden. Door de gastvrije inzet van de host wordt extra aandacht besteed aan de zorg en het welzijn van de clïënt en zijn/haar persoonlijke situatie. Clïënten die emotioneel zijn voor en na een gesprek worden opgevangen door de host. De cliëntkamer wordt toegankelijk ingericht voor clïënten met een beperking.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	De fysieke service die door UWV-experts op locatie wordt toegepast helpt de clïënt bij het verduidelijken van de dienstverlening. Door de inzet van een Fysiek loket op de UWV-vestigingen hebben clïënten ten alle tijden de gelegenheid om op een meer persoonlijke wijze contact op te nemen. Clïënten die er thuis niet uitkomen kunnen op deze wijze op een UWV-vestiging om hulp vragen.	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Clïënten die digitaal of telefonisch minder vaardig zijn, worden door het openen van het Fysiek Loket in de gelegenheid gesteld om ook fysiek geholpen te worden. Daarmee heeft de clïënt meer keuzevrijheid in het kiezen van een kanaal om contact met UWV op te nemen.	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. 2 vacatures opnieuw vacant: Breda & Haarlem	5	3	15	In gesprek met leveranciers (Sodexo, Facilicom, Embrace) over profiel en match met UWV	FB
2. Oplossing voor beveiliging bedieningspaneel AV middelen vertraagd.	3	3	9	Start pilot beeldbellen alleen mogelijk met aanwezigheid host. In gesprek met leverancier over versnellingsmogelijkheden.	Projectleider FB
3. Beperkte gebruik van KTO en spobilo registratieformulier	2	4	8	Actie gevraagd aan regiomanagers om te rappelleren op uitvraag KTO + registratie	Project + FB

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.554	1.277	1.277	595	682	1.800	-523

Proeftuin Mandaat

De dienstverlening voor cliënten vanaf het eerste contact met UWV beter en persoonlijker te maken.

5.1 lid 2 sub e

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Projectmanagers
---------------------	--------------	--------------------------------	-----------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek	Evaluatie
Pijnpunten	Clënten moeten meerdere keren hun verhaal doen op verschillende plekken binnen UWV. Clënten kunnen daarnaast vaak niet in één keer worden geholpen met een vraag bij het KCC en moeten afwachten, ook in urgente situaties. Clënten met minder doenvermogen zijn overgeleverd aan de processen, terwijl zij daar zelf niet uitkomen.	Gepland onderzoek	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Door het vergroten van mogelijkheden en het mandaat van klantadviseurs in de KCC's kunnen cliënten beter en vaker in één keer worden geholpen bij hun eerste contact met UWV. Hieronder vallen het vergroten van procesmogelijkheden, maar bijv. ook het sneller kunnen achterhalen van informatie, het uitzetten van acties en het bieden van meer uitleg en hulp.		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Proeftuin Mandaat	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
1 Afronding Proeftuin Mandaat 3 en voortzetting nieuwe manier van werken door 150 klantadviseurs													100%	✓
2 Voorbereiding en start Proeftuin Mandaat 4 met 40 klantadviseurs in Groningen.					Roll-out		Evaluatie						40%	✓
3 Voorbereiding en start Proeftuin Mandaat 5 met 40/60 klantadviseurs in Goes						Roll-out	Evaluatie						30%	✓
4 Optimalisatie Proeftuintraject		Continue											30%	✓
5 Borging nieuwe manier van werken bij klantadviseurs, teammanagers en coaches													...	✓
6 Start voorbereiding integratie Proeftuin en instroomopleiding KCC en doorontwikkeling Proeftuintraject													...	✓
7 Verdere optimalisatie samenwerking met Cliëntondersteuner													...	✓
Clientvragen in één keer beantwoorden														
1 Implementatie verbeterinitiatief: telefonisch doorgifte wijziging leefsituatie voor AW (Wajong, WIA en WAO)													...	✓
2 Uitwerking en implementatie verbeterinitiatieven COB in s:													...	✓
3 Implementatie verbeterinitiatief: inzicht verkrijgen in achterstanden SMZ per regio													...	✓
4 Digitalisering kopieën (jaaropgave, beschikking ...)													...	✓

Toelichting voortgang	<p>Het project Versterken 1e Lijn bestaat uit twee onderdelen:</p> <p>1) Proeftuin Mandaat. Het doel is mensen die extra hulp nodig hebben beter en persoonlijker helpen – dit gaat over het aanleren van een nieuwe werkwijze binnen KCC. Klantadviseurs nemen hiervoor deel aan de Proeftuin: een ontwikkeltraject met trainingen. Nieuwe werkwijze houdt onder meer in: het contact kunnen opnemen met dossierbehandelaars om informatie uit te vragen of acties uit te zetten en het geven van meer uitleg (bijv. door formulieren heen lopen). En daarnaast is het mogelijk in uitzonderlijke gevallen casussen door te zetten naar de Cliëntondersteuner.</p> <p>2) Cliëntvragen vaker in één keer beantwoorden. Het doel is KCC in staat stellen meer acties zelf te doen zodat minder terugbelverzoeken nodig zijn – knelpunten zijn verzameld in medewerkersreizen met ka's en worden (op basis van prioriteit) geïmplementeerd. Een voorbeeld van doorgevoerde verandering is dat klantadviseurs nu zelf ook kopieën kunnen toesturen naar de cliënt, terwijl daar eerst altijd een terugbelverzoek voor moest worden gemaakt.</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	De medewerker is empathisch en begripvol en luistert naar de specifieke behoeften van de client en helpt de client naar behoefte.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	De cliënt hoeft niet meerdere keren contact op te nemen of te wachten op aanvullende informatie. Dit bespaart tijd en moeite	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Medewerker kan de communicatie en dienstverlening beter afstemmen op de behoeften en capaciteiten.	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Door cliënten tijdig en preventief op de hoogte te stellen, kunnen potentiële problemen worden voorkomen of beperkt.	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	UWV kan gepersonaliseerde ondersteuning en preventieve maatregelen bieden op basis van eerdere interacties of informatie.	

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Geen inzicht in achterstanden SMZ waardoor klantvraag niet beantwoord kan worden	5	5	25	Escalatie levering informatie door SMZ BC&K	SMZ
2. Capaciteit KCC voor deelnemen sessies Proeftuin	3	5	15	Continue monitoring en afstemming met WFM en MT over mogelijkheden	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.200	409	791	699	-290	1.600	-1.191

Doorontwikkelen Chat

De huidige chatfunctionaliteit ontwikkelen tot een volwassener digitaal dienstverleningskanaal. Met de chatfunctie biedt UWV een kanaal aan waarbij de client zelf kiest wanneer en hoe zij geholpen willen worden.

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2
---------------------	--------------	------------------------------	----------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	De client vindt kanaalkeuze belangrijk	Uitgevoerd onderzoek Onderzoek naar de authenticatie, het verbeteren van de efficiency van chat en het gebruik van een chatbot.
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Soms is fysiek noodzakelijk of gewenst, maar is dit door fysieke beperkingen lastig. De client vindt het fijn als er alternatieven worden geboden.	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
1. Vergroten van de Customer Experience															
Onderzoek Authenticatie		h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1	Oplossingsrichting uitgewerkt													100%	✓
2	Uitwerken veranderopdrachten													80%	✓
3	Uitvoer van veranderopdrachten in PI3													...	✓
2. Verhogen van de efficiency van het kanaal															
Onderzoek chatbot															
1	Inkooptraject Chatbot													30%	✓
2	Voorbereidingen migratie en implementatie													30%	✓
Onderzoek wachtrijmanagement															
1	Voorlegger met advies aan de Stuurgroep													100%	✓
Onderzoek verhogen efficiency chat															
1	Pilot met twee beeldschermen werken													20%	!
2	Onderzoek op welke manieren efficiency en inzet medewerkers kan worden verhoogd													...	✓
3	Opleiding Klantadviseurs om naast telefoon-ook chatverkeer af te handelen													...	✓
4. Afronding project															
1	Afronden en decharge project													...	✓
2	Implementatie afgerond													...	✓

Toelichting voortgang	Het initiatief Doorontwikkeling chat is in volle gang. Er zijn diverse onderzoeken gestart, zoals onderzoek naar de authenticatie en het verbeteren van de efficiency van chat en het gebruik van een chatbot. Aan de hand van de resultaten zullen er verbeteringen worden aangebracht aan de chat die ertoe moeten leiden dat klanten snel de juiste informatie krijgen. In Q2 wordt het inkooptraject voor de chatbot afgerond, is er ook onderzoek gedaan naar scenario's voor wachtrijmanagement en wordt er een pilot uitgevoerd om de efficiency van de chat te verbeteren. Hiermee willen we in Q2 stappen zetten in het verbeteren van de chatfunctie en verminderen van de wachttijd wanneer cliënten en klantadviseurs op elkaar wachten om het gesprek voort te zetten
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	We houden rekening met een groep cliënten voor wie chat een toegankelijke manier is om met UWV in contact te komen.	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Chat als extra kanaal is een gemakkelijke en laagdrempelige manier om persoonlijke ondersteuning te krijgen	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Onderzoek verbeteren efficiency chat. Risico dat de verbeteringen niet uitvoerbaar zijn vanwege de kans op fouten en IB&P beleid	3	3	9	Onderzoek naar mogelijkheden vinden plaats	Projectmanager
2. De oplossingsrichting authenticatie is een theoretisch model dat nog moet worden gebouwd en getest om te verifiëren of het in de praktijk werkt	3	3	9	Oplossingsgerichting moet beproefd worden	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Vershil (B-R)	Forecast (F)	Vershil (B - F)
581		581	91	-91	400	-400

De Beleving

De Beleving is een leer- en ontwikkelprogramma waarmee kleuring en invulling gegeven wordt aan het dienstverleningsconcept UWV (binnen K&S)

Periode: kwartaal I	Divisie: K&S	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Projectmanager: 5.1 lid 2 sub
---------------------	--------------	--------------------------------	-------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	Het onvoldoende toepassen van de menselijke maat in de dienstverlening resulteert in een gebrek aan persoonlijke aandacht, empathie en maatwerk voor cliënten	Uitgevoerd onderzoek Iedere interventie eindigt met een grondige evaluatie op het proces en de behaalde resultaten.
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Medewerkers de juiste trainingen bieden waardoor zij zich zekerder voelen in het nemen van beslissingen of het afstemmen van de dienstverlening op de behoeften van de cliënt. Daarnaast het vergroten van het doenvermogen van de KA's, coaches, teammanagers welke zich vertalen in een grotere empathische dienstverlening richting de cliënt.	Gepland onderzoek Resultaten uit de evaluaties worden geanalyseerd en bepaald wordt welke conclusies hieruit getrokken worden. Vervolgens wordt dit vertaald naar impact op: bestaande interventie(s), processen, nieuwe interventies (voor nieuwe doelgroepen of nieuwe doelstellingen), gerelateerde initiatieven

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen *Opmerking:* Initiatieven binnen de Beleving hebben geen einddatum. Ze worden ingezet zolang ze nodig zijn om een verandering te ondersteunen. De hier gemelde data zijn indicaties van momenten waarop goed geëvalueerd kan worden wat met de resultaten van de

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Ontwikkeling 10 nieuwe interventies														
1 De Ballon, reflecteren														
Ontwikkeling													100%	✓
Realisatie													30%	✓
	Wordt ingezet als onderdeel van de Proeftuin Mandaat													
2 Belevingsroute Oud en Nieuw, rol managers en coaches clientgericht werken														
Ontwikkeling													100%	✓
Realisatie													30%	✓
	Ontwikkelen workshop over aanpak de Beleving voor andere divisies												...	✓
3 3G Ruimtereis, vanuit clientperspectief														
Ontwikkeling													100%	✓
Start 3G Ruimtereis													70%	✓
	Reacties zijn positief en resultaten worden geanalyseerd													
	Start 6 maart													
4 De Horizon, clientgericht denken en werken														
Ontwikkeling													40%	✓
Realisatie													...	✓
5 De Black Box, clientgerichte registraties														
Ontwikkeling													70%	✓
Realisatie													50%	✓
	De divisie overstijgende interventie de black box wordt omgezet in Moodle													
6 In de schoenen staan van, luisteren - dialoog														
Ontwikkeling													100%	✓
Start In de schoenen staan van													100%	✓
	Patronen in communicatie en samenwerken zichtbaar maken. Voor managementdag K&S 13 april													
7 Belevingsworkshop (voor andere divisies)														
Ontwikkeling													70%	✓
Eerste workshop op 20 juni													...	✓
Nieuwe projectorganisatie													...	✓
Start projectmanager													...	✓
Go Live nieuwe projectorganisatie													...	✓

Toelichting voortgang	<p><i>Belevingsroute oud en nieuw</i>: succesvol uitgerold. Managers en coaches vanuit de Proeftuin Mandaat zijn zich meer bewust van hun rol en het belang van samenwerken en eenduidige taal in de verandering. Zij hebben persoonlijke actiepunten meegenomen. Toch is de interventie in Q2 aangepast, om nog meer impact te realiseren. 5 juni wordt de herziene Belevingsroute uitgerold.</p> <p><i>De Ballon</i>: voor klantadviseurs en opgenomen als vast onderdeel in de proeftuin mandaat. Focus op het reflecteren van keuzes. Focus op reflectie en ontwikkelen van gemeenschappelijk kader / professioneel kompas. Resultaat: Reflecteren op eigen handelen is ingewikkeld, nu vooral reflectie op de oplossing. En, noodzaak tot verdieping ontwikkelen in cliëntproces voordat de cliënt belt.</p> <p><i>3G ruimtereis</i> is gestart. Eerste reacties zijn positief. Tussentijdse analyse laat zien dat antwoord geven vanuit clientperspectief best lastig is. Nieuwe werkvormen succesvol in te zetten zijn ook in werkoverleg om met elkaar te reflecteren op casussen.</p> <p><i>Black Box</i>: divisie overstijgend. Interventie wordt uitgewerkt. Er zijn uitdagingen in het verwerken van de interventie in de digitale leeromgeving UWV. Uitstel tot juni. Met al interesse voor verdere uitrol in andere coalities.</p> <p><i>In de schoenen staan</i>: is uitgevoerd op de managementdag van K&S 13 april. Onderdelen van de interventie worden geïntegreerd in de herziene belevingsroute oud en nieuw</p> <p><i>Horizon</i>: wordt nog uitgewerkt. Vertraging heeft geleid tot een ontwikkelen van een interventie voor een bredere doelgroep.</p> <p><i>Projectorganisatie</i>: Start projectleider vanaf 1 april a.s.</p> <p><i>Belevingsworkshop</i>: workshop bedoeld voor andere divisies die een vergelijkbare aanpak willen hanteren voor hun eigen divisie. Dit is in samenwerking met Community of Practice.</p> <p>Er zijn aanvragen ontvangen voor nieuwe interventies voor intern accountmanagers en coaches klachtenservice Met Uitkeren wordt de interventie de challenge aangepast, zodat zij de interventie kunnen toepassen bij werken met het nieuwe beoordelingscriterium terugvordering</p>
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	De wensen en voorkeuren van de cliënt worden beter begrepen waardoor medewerkers daar beter op kunnen inspelen	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Doordat rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de cliënt wordt beter ingespeeld op het doenvermogen van de	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Capaciteit opleiders en MLO voor de Horizon	4	4	16	Ivm andere activiteiten mogelijk andere keuze maken in doelgroep	ProjectManager
2. De Beleving groeit en huidige projectaanpak sluit niet goed aan bij Programma Dienstverlening	5	4	20	Nieuwe projectorganisatie ontwikkelen die past bij de Beleving en aansluit op Programma DV.	ProjectManager
3. Capaciteit deelnemers met name binnen de KCC's is een uitdaging. Voor 3G ruimtereis is dit gerealiseerd	5	4	20	Continue afstemming met de lijn en samenhang zoeken in de verschillende initiatieven	ProjectManager
4. Uitdagingen bij het ontwikkelen van de Black Box in Digitale Leeromgeving UWV	3	5	15	Indien nodig alternatieven onderzoeken, met mogelijk verdere vertraging	ProjectManager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
279	279		20	259	279	0

Samenwerking politiek, beleid & uitvoering (actielijn 5)

Doel van actielijn 5 is het verbeteren van de samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering. Hiermee dragen wij bij aan heldere wetgeving die duidelijk, begrijpelijk en uitvoerbaar is, met aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening, effectiviteit en doelmatigheid. Daarmee beogen we uiteindelijk de dienstverlening te verbeteren voor de mensen die hiervan gebruik maken.

Periode: kwartaal I Divisie: SBK Opdrachtgever: Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Clënten en praktijkprofessionals raken soms in de knel door (onbedoelde) effecten van complexe wetgeving.	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Door betere samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering dragen we bij aan heldere wetgeving die duidelijk, begrijpelijk en uitvoerbaar zijn. Door middel van een "doenvermogenstoets" wordt gezien of mensen daadwerkelijk in staat zijn om te doen wat beleid of wetgeving van hen vraagt	Gepland onderzoek 1. Kwalitatief evalueren actielijn 5 door Kenniscentrum 2. Evaluatie pilots invoeringstoets 3. Kwaliteitstoets op de U-toets

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Uitvoeringstoets 2.0 voor c.a. 50 wetten	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1 Ca 50 (verbeterde) U toetsen uitvoeren													50%	✓
2 Ontwikkelen en uitvoeren van een kwaliteitstoets													...	✓
3 Cliëntenraad betrokken bij 5 U toetsen + evaluatie													...	✓
Invoeringstoets														
1 Uitvoeren van pilots invoeringstoets – invoeringstoets Stap													60%	✓
2 Uitvoeren van pilot invoeringstoets - invoeringstoets Wajong													...	✓
3 Doorontwikkeling samenwerkingsafspraken SZW													...	✓
4 Evaluatie pilots													...	✓
5 Ontwikkeling definitief format en werk invoeringstoets UWV													...	✓
Doenvermogenstoets bij c.a. 20 wetsvoorstellen														
1 Uitvoeren van ca. 20 doenvermogenstoetsen													40%	✓
2 Doorontwikkelen doenvermogenstoets ism SZW + cliënten													40%	✓
3 Opstellen definitief format doenvermogenstoets													...	✓
Meer maatmerk														
1 Knelpuntenbrief TK													40%	✓
2 Werkwijze signalen doorontwikkelen en een werkende monitor beleidssignalen SBK													40%	✓
Bijdrage SBK aan vereenvoudiging Wetgeving														
1 IBO vereenvoudiging													100%	✓
2 Totstandkoming Vervolg IBO: Verbeteren Inkomensondersteuning voor Burgers (VIB)													20%	✓
3 Leveren inhoudelijke input aan Programma VIB													...	✓
Herijking handhavinginstrumentarium														
1 pretoets													100%	✓
2 U toets													...	✓
Verbeteren samenwerking UWV SZW														
1 implementatie samenwerkingsvisie													60%	✓
2 Ontwikkelen serieus game samenwerkingsvisie													...	✓
Monitoren en kwalitatief evalueren actieplan														
1 Impactanalyse / Evaluatie actielijn 5													30%	✓

Toelichting voortgang	<p>In 2022 zijn er verschillende activiteiten opgestart en ontwikkeld; zo is er een nieuw proces opgesteld voor de U toets 2.0. Ook is er een training ontwikkeld voor medewerkers. Verder is er een doenvermogenstoets ontwikkeld en getest.</p> <p>In 2023 wordt de nieuwe werkwijze geïmplementeerd bij alle U toetsen. Verder is de inzet van het project vooral gericht op het coachen van de medewerkers en het ontwikkelen van hun expertise. De volgende stap is om ook SZW en de politiek de resultaten en inzichten te laten benutten. Daarnaast werken we in 2023 aan de integraliteit, zodat inzichten in de u toets, doenvermogenstoets en invoeringstoets bij elkaar aansluiten en elkaar versterken.</p> <p>In 2023 geven we ook aandacht aan het monitoren en benutten van signalen. In 2022 is er een eerste versie van een signalenmonitor gemaakt. Hier wordt in 2023 extra op ingezet zodat knelpunten daadwerkelijk worden opgelost. Dit doen we door de voortgang te bewaken en analyses te maken met verschillende professionals uit de uitvoering (zowel praktijk als beleid).</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Mede door het doenvermogenstoets kan er meer rekening gehouden worden met de persoonlijke situatie en wat iemand wel kán.	
2. Ik ervaar eenvoudig en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Vereenvoudiging van wetgeving draagt bij aan het voorkomen van problemen.	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Door aandacht te besteden aan het doenvermogen van mensen kan meer rekening gehouden worden met wat zij	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Vereenvoudiging van wetgeving draagt bij aan het voorkomen van problemen.	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Door betere samenwerking met ministeries en publieke dienstverleners verbeteren we de dienstverlening aan mensen die niet alleen het UWV, maar ook de gemeente, SVB of belastingdienst nodig hebben	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Verbeteren van de samenwerking tussen beleid, politiek en uitvoering vraagt uiteraard inzet en verandering van meerdere partijen	4	4	16	Samenwerkingsafspraken gemaakt	ProjectManager
2. Complexiteit van wet- en regelgeving en belangen maakt dat daadwerkelijk realiseren van aanpassing van W&R veel tijd vraagt	4	4	16	Beter zichtbaar maken van de stappen die gezet worden door delen van bevindingen actielijn 5	ProjectManager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.250	1.250	-	313	937	1.331	-81

Verlichten procesbegeleiders

Van alle Claim (WIA/PW)-cliënten heeft de procesbegeleider bij SMZ het overzicht waar welke cliënt zich in het proces bevindt en welk specialisme aan zet is om dienstverlening aan te bieden. Wij zien dat deze medewerkers hier onvoldoende aan toekomen en een erg hoge werkdruk ervaren. Deze medewerkers verliezen nu veel tijd aan het managen van achterstanden, zoals omgaan met vragen van cliënten, in gebreke stellingen en voorschotverlening. Door inzet van 32 extra FTE wordt de werkdruk verlaagd van procesbegeleiders

Periode: kwartaal I	Divisie: SMZ	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	--------------	------------------------------	----------------------------------

Klantreis	Ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt en Ik heb van jongsaf aan een	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Cliënten moeten lang wachten op sociaal-medische (her)beoordelingen	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Het inzetten van extra procesbegeleiders (nu 32 fulltime, oplopend naar 35 fulltime) met als doel om de werkdruk binnen SMZ te verlichten. Hierdoor worden cliënten tijdig geholpen en zijn zij op tijd op de hoogte van beslissingen. Cliënten zitten minder lang in onzekerheid en ervaren minder stress	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Aanhouden van de geworden 32 FTE extra Procesbegeleiders om de werkdruk te verlagen													50%	✓

Toelichting voortgang	<p>Sinds de start van dit initiatief in juni 2021 is het volledige aantal procesbegeleiders geworven (32 fte extra ingezet).</p> <p>In 2022 hebben de extra procesbegeleiders ervoor gezorgd dat de werkdruk voor medewerkers beter verdeeld was en er op deze manier meer tijd beschikbaar was per cliënt. Helaas heeft dit initiatief op geen manier bijgedragen aan het verminderen van achterstanden, waardoor het aantal cliënten dat langer dan de wettelijke termijn wacht op de uitkomst van hun beoordeling, nog altijd toeneemt, maar zonder deze extra medewerkers was de werkdruk hoger geweest en de dienstverlening aan cliënten lager met</p>
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Met extra PB is SMZ beter in staat om alle werkdruk die er is op te vangen en cliënten weer beter naar hun persoonlijke situatie van dienst te zijn	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Door alle werkdruk en nadruk op aantallen is het mogelijk dat procesbegeleiders niet in staat worden gesteld en/of zich niet actief melden om deel te nemen aan het professionaliseringsprogramma	5	5	25	Extra PB'ers aanhouden	Directie SMZ

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.455		2.455	108	-108	0	0

* Realisatie t/m periode opnemen

Robotic Process Automation (RPA)

Met RPA handmatige, repeterende werkzaamheden, automatiseren waardoor er meer tijd is voor inhoudelijke taken om zodoende de client beter te ondersteunen

Periode: kwartaal I	Divisie: SMZ	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub	Projectleider: 5.1 lid 2 sub
---------------------	--------------	------------------------------	------------------------------

Klantreis	Ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt en Ik heb van jongsaf aan een	
Pijnpunten	<p>Clienten moeten lang wachten op sociaal-medische (her)beoordelingen. Jonggehandicapte clienten ervaren verhoogde onzekerheid omdat de beslissing op hun aanvraag te lang duurt/niet inzichtelijk is</p>	<p>Uitgevoerd onderzoek</p> <p>In 2022 is een vragenlijst afgenomen bij medewerkers en zijn de kwantitatieve resultaten geanalyseerd voor het beoordelen van de effecten, ook wel de 0- en 1-meting genoemd. Deze meting toont positieve ontwikkelingen bij medewerkers en de resultaten van de Digitale Assistenten zelf.</p> <p>Gepland onderzoek</p> <p>Er zal ook nog een 2-meting plaatsvinden.</p> <p>Voor cliënten is het effect nog niet concreet te meten, anders dan dat er met meer zekerheid kan worden gezegd dat bijvoorbeeld signalen voor een WIA-aanvraag op het juiste moment op de juiste plek terecht komen</p>
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	<p>Tijd die door automatisering van eenvoudige taken vrijgespeeld wordt, wordt gebruikt om meer persoonlijke dienstverlening te bieden. Daarnaast worden fouten in het proces die vaker optreden bij repeterende taken teruggedrongen.</p>	

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Toekomstbestendig inrichten van RPA als generieke dienst binnen GIV													80%	✓
Samenstellen en opleiden van een RPA Team													70%	✓
1 opleiden en overdragen van kennis vanuit het project naar de lijnorganisatie													60%	✓
2 het neerzetten van een beheer organisatie													60%	✓
Starten van een aanbesteding van RPA doeltechnologie													30%	✓

Toelichting voortgang	<p>SMZ heeft als 'first user' van RPA, op een tweetal werkprocessen, Digitale Assistenten ingezet, om de werkdruk te verminderen zodat medewerkers meer tijd en aandacht overhouden voor professionele, hoogwaardige, persoonlijke dienstverlening met proactieve communicatie op maat. De inzet van RPA reduceert daarnaast de foutkans, voortvloeiend uit herhalend en repetitief menselijk handelen in IV-systemen. Ook andere divisies zijn geïnteresseerd om methodiek te adopteren. 2023 staat in het teken van landelijke uitrol, het samenstellen van een RPA Team die de methodiek gaat beheren en het starten van een aanbesteding voor de RPA Technologie</p>
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	NEE		
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	De inzet van Digitale Assistenten (RPA) bij UWV verlaagt de werkdruk door het automatiseren van handmatige, repeterende taken. Dit resulteert in minder fouten en geeft medewerkers meer tijd voor inhoudelijke taken, wat uiteindelijk waarde toevoegt voor	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	NEE		
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Het zorgvuldig omgaan met client gegevens wordt standaard meegenomen in het project	

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Het risico dat het project uitloopt (tijd / geld / scope) omdat RPA kennis en kunde bij UWV nog op ontoereikend niveau zijn omdat RPA voor UWV een nieuwe technologie en voorziening is	4	4	16	Tijdig starten met een volwaardig intern team zodat kennis overgedragen kan worden	Projectmanager
2. RPA-team te laat volledig bemand waardoor kennis (te) laat aanwezig is om zelfstandig verder te gaan	4	4	16	Tijdig in kaart brengen welke rollen en capaciteitsbehoefte er is en tijdig het werven van benodigd personeel starten	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
1.100		1.100	0	0	1.100	-1.100

Monitoren WGA 80-100 medisch

We hebben met deze werkwijze regelmatig contact met cliënten die anders zeer beperkt contact zouden hebben met UWV en spreken hen op een meer laagdrempelige manier. Hierdoor kunnen wij aan deze cliënten de dienstverlening bieden die bij hen past.

Periode: kwartaal I	Divisie: SMZ	Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e	Contactpersoon: 5.1 lid 2
---------------------	--------------	--------------------------------	---------------------------

Klantreis	Ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt en Ik heb van jongsaf aan een	Uitgevoerd onderzoek
Pijnpunten	Cliënten 80-100 WGA medisch ontvangen geen passende (re-integratie) dienstverlening	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Door inzet van 50 FTE Sociaal Medische Verzekeringsartsen (SMV's) blijft het contact met UWV en de aandacht voor deze cliënten bestaan en kan tijdig ingesprongen worden op veranderingen in de situatie van deze groep. Het monitoren van deze cliënten is reeds geïmplementeerd door SMZ.	Gepland onderzoek Klantonderzoek om te toetsen of de wijze van inzet van SMV's in het proces op een manier gebeurt die door cliënten als positief en waardevol wordt beschouwd

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
In 2023 zijn 75% van de cliënten gemonitord													40%	✓
a. Klantonderzoek inzet van SMV's													10%	✓
In 2024 90% van de cliënten gemonitord													...	✓

Toelichting voortgang	<p>Het monitoren van deze doelgroep is reeds landelijk uitgerold. In 2022 zijn 50% van de cliënten gemonitord.</p> <p>Het aantal monitormomenten in maart 2023 was 997. Er is in 2023 een teruggang te zien van 15% ten opzichte van het vierde kwartaal vorig jaar. Desalniettemin steeg de KPI - van monitormomenten in verhouding tot de actuele caseload - nog wel door. Deze ging van eind vorig jaar 51% naar 55% in maart. De doelstelling voor eind 2023 is 75%. Gezien de stijging in het eerste kwartaal staat dit onder druk.</p> <p>Het blijkt dat sommige cliënten medisch 80-100 uit het beeld van monitoren verdwijnen omdat er een vraaggestuurde herbeoordeling is ingediend. Deze cliënten komen daardoor terecht in de groep wachtende cliënten op een vraaggestuurde herbeoordeling.</p>
-----------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Met het monitormoment is er door de sociaal medisch verpleegkundige contact met de cliënt over de ontwikkelingen in zijn/haar situatie	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Dit initiatief is opgezet om voor deze groep cliënten de dienstverlening te leveren die past bij hun situatie	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	NEE		
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
De achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen lopen vooralsnog verder op. Met de professionele herbeoordelingen als voorlopig laagste prioriteit is er een kans dat het aantal herbeoordelingen dat wordt	5	5	25	Met het Management de juiste prioritering bepalen	Algemeen Directeur SMZ

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
3.902		3.902	975	-975	3.902	-3.902

Maatwerkplaatsen

De Maatwerkplaats is landelijk en in de districten de aanjager van de doorontwikkeling van maatwerk. Het is een netwerk van praktijkprofessionals waar vanuit verschillende disciplines complexe situaties worden bekeken.

Periode: kwartaal I	Divisie: WB	Opdrachtgever:	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e
---------------------	-------------	----------------	----------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	Uitgevoerd onderzoek	Lerende evaluatie onderzoek naar de werking van maatwerkplaatsen. Uit dit onderzoek kwam naar voren: De maatwerkplaatsen dragen bij aan het stimuleren van zorgvuldig gewogen maatwerk, een beter leer- en werkklimaat, voorziet in een behoefte van mensen binnen en buiten UWV
Pijnpunten	De medewerker ziet zelf geen ruimte meer om het maatwerk te bieden dat hij/zij nodig acht voor de cliënt. Ze ervaren onvoldoende ruimte om dit (zelf) binnen reguliere (juridische) kaders of de organisatorische context op te lossen.	Gepland onderzoek	
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	De Maatwerkplaats biedt een plek aan deze medewerkers om samen met collega's van alle relevante expertisegebieden tot een oplossing voor de cliënt te komen. Door 'professionele buikpijn' casussen te bespreken in de maatwerkplaats vanuit de perspectiefcirkel, wordt rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de cliënt. Cliënten wordt een realistisch handelingsperspectief aangeboden.		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
verbinding in de keten verbeteren en bestendigen														
1 Deelname netwerk overheidsbrede maatwerkplaats													40%	✓
2 Intensiveren samenwerking DUO en UWV													40%	✓
3 Samenwerking met Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek													30%	✓
4 12 regionale maatwerkplaatsen van UWV													50%	✓
Maatwerk aanpak continue verbeteren													20%	✓
1 (structureel) Leren uit reeds opgeloste maatwerkcasus													30%	✓
2 Theatervoorstelling 'Zie de mens' over armoede en schulden													50%	✓
3 Doorontwikkeling van de workshop Doenvermogen.													30%	✓
4 Ontwikkeling vernieuwde Masterclass Algemene Beginselen Behoorlijk Bestuur en Maatwerk													30%	✓

Toelichting voortgang	De samenwerking tussen maatwerkplaatsen en de collega's van B&B is geïntensiveerd om samen te kijken naar verbeteringen die doorgevoerd kunnen worden wat betreft ruimte in de regels.
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Door rekening te houden met de persoonlijke situatie en de ruimte in wetgeving, word de client een passende oplossing geboden	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Met behulp van de perspectiefcirkel wordt de client een realistisch handelingsperspectief aangeboden.	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Met de Solve methode worden geconstateerde problemen structureel opgelost	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Maatwerkplaatsen werkt ook met gemeenten en andere instellingen om de client zo goed mogelijk te helpen	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA		

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.158	2.158		356	1.802	1.500	658

Samenloop: Reduceren en voorkomen van fouten

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er meer dan 150 situaties mbt samenloop zijn, met zo'n 800 uitdagingen. Met behulp van 'waardestroomanalyses' worden deze situaties geoptimaliseerd

Periode: kwartaal I	Divisie: Uitkeren	Oprachtgever: 5.1 lid	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e
Klantreis	Alle klantreizen		
Pijnpunten	Cliënten in samenloop situaties worden geconfronteerd met veel fouten door UWV met als gevolg financiële consequenties.		Uitgevoerd onderzoek In 2022 is er een vooronderzoek uitgevoerd naar de problematiek rondom de afhandeling van Samenloop binnen Uitkeren.
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Cliënten in samenloop situaties ontvangen tijdig en in één keer de juiste dienstverlening, zodat cliënten niet langer geconfronteerd worden met onjuiste uitkeringen en de daarbij behorende financiële consequenties (zoals terugvorderingen). Dit doen we door het verstevigen van de organisatie, het structureel verbeteren van de ondersteuning en het verhogen van het vakmanschap. Daarbij zorgen we voor een heldere en duidelijke communicatie richting cliënten. Cliënten in samenloop situaties voelen zich gehoord, gezien en geholpen.		Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Opleidingen														
Uitvoeren analyse met Vakteam													100%	✓
Opleveren resultaat aan SG													100%	✓
Afstemming met Academie over ontwikkelen opleidingen													70%	✓
Ontwikkelen opleidingen													...	✓
Opleidingen geven (start 2024)													...	✓
Organisatie														
Uitvoeren analyse met Vakteam													100%	✓
Opleveren resultaten aan SG													100%	✓
Ontwikkelen opdrachtomschrijving voor Denktank													90%	✓
Denktank 1 start met ontwikkelen organisatie inrichting (samenloop)													...	✓
Denktank 2 start met ontwikkelen inrichting IV (samenloop)													...	✓
Definitief ontwerp													...	✓
Besluitvorming nwe organisatie													...	✓
Implementatie (start 2024)													...	✓
Analyse definitie (in samenhang met organisatie)													20%	✓
Ontwikkelen definitie en beslissboom samenloop													...	✓
Signalering														
Uitvoeren analyse met Vakteam													10%	✓
Opleveren verandesignalen deel 1 (nwe samenloop)													...	✓
Opleveren verandesignalen deel 2 (wijzigingen)													...	✓
Handboeken														
Uitvoeren analyse met Vakteam													10%	✓
opleveren advies													...	✓
Herschrijven handboeken / werkinstructies													...	✓
Processen														
150+ processen analyseren en optimaliseren													60%	✓

Toelichting voortgang

Het project richt zich op 4 thema's (organisatie, opleiding, signalering en handboeken). Daarnaast wordt er gewerkt aan het realiseren van het beste proces voor cliënt en medewerker. De afgelopen periode is de focus gelegd bij organisatie en opleidingen. Bij opleidingen is gekeken wat er momenteel beschikbaar is aan opleidingen. Gebleken is dat er weinig opleidingen voor samenloop beschikbaar zijn of dat er wel onderdelen zijn, maar dan zijn ze door districten zelf ontwikkeld en daarmee verschillend van elkaar. Kortom er is geen eenduidige opleiding beschikbaar. Vervolgens is gekeken wat er nodig is. Momenteel lopen er gesprekken met de Academie om een planning te maken voor het ontwikkelen van opleidingen. Inzet van Vakteamleden is hierbij noodzakelijk om te komen tot de gewenste opleidingen. We verwachten eind juni te kunnen starten met het ontwikkelen van de opleidingen. Vervolgens zal eind dit jaar, maar waarschijnlijk in 2024 de eerste nieuwe opleidingen gegeven kunnen worden.

Wat de organisatie betreft hebben we vooral gekeken naar de problemen met de huidige organisatie van samenloop binnen Uitkeren. Vooral 2 zaken zijn hierbij belangrijk; definitie en de inrichting van samenloopteams. De definitie van Samenloop bleek niet eenduidig te zijn. We hebben een nieuwe definitie ontwikkeld en gaan deze ondersteunen door het maken van een beslissboom. Samenloop is namelijk dermate ingewikkeld dat het onmogelijk is om in één definitie alle samenloop situaties te vatten. Een beslissboom helpt de uitvoering bij het bepalen of iets wel of niet samenloop is en of iets wel of niet overgedragen moet worden naar een samenloopteam. Hoewel Uitkeren op ieder district een samenloopteam heeft, zijn de teams verschillend en wordt er dus niet uniform gewerkt. Daarbij is er geen sprake van centrale sturing/regie. Het Vakteam heeft uitgangspunten benoemd voor inrichting en sturing van samenloop binnen Uitkeren. Deze uitgangspunten worden door twee denktanks (één voor de uitvoering en één voor IV) verder opgeapt en uitgewerkt.

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er meer dan 150 situaties mbt samenloop zijn, met zo'n 800 uitdagingen. Met behulp van 'waardestroomanalyses' worden deze situaties geoptimaliseerd. Complicerende factor is dat de processen op elk district net even

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Cliënt ervaart minder terugvorderingen doordat samenloop eerder wordt gesignaleerd	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Cliënt ervaart eenvoudige en eenduidige communicatie rondom samenloop	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doervermogen	JA	Er wordt onderzocht of inzetten van een vaste contactpersoon haalbaar is en of dit een positief effect heeft voor de cliënt.	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Cliënt ervaart geen onnodige fouten met bijbehorende financiële consequenties.	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Er zijn situaties bekend waarbij door de beperkingen van de privacy wetgeving het onderkennen en goed afhandelen van samenloop bemoeilijkt wordt.	

Top vijf Risico's

	Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1.	Door het ontbreken van betrouwbare cijfers is een onderbouwing van de prioriteiten niet direct mogelijk. Hierdoor kunnen we verkeerde keuzes maken.	4	3	12	In samenwerking met BC&K wordt gekeken naar mogelijkheden om betrouwbare cijfers op te leveren. Dit is overigens lastig omdat samenloop soms pas geteld kan worden als samenloop geconstateerd is.	Project
2.	Door de complexiteit van samenloop, zowel in uitvoering als in organisatie is de kennis over het geheel beperkt. Dit kan leiden tot verkeerde beslissingen.	4	3	12	Door gebruik te maken van Vakteamleden met veel ervaring en in te zetten op reviews door BCT's in de districten	Project
3.	Omdat niet ieder domein uit elk district is vertegenwoordigd bestaat er een kans dat we niet alle mogelijke IST situaties in beeld hebben, waardoor we best practices missen	3	3	9	Reviews door BCT's waar alle domeinen / districten zijn vertegenwoordigd	Project

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
3.900	1.400	2.500	411	989	2.100	-700

Oplossen Structurele Kwaliteitsproblemen

Periode: kwartaal I	Divisie: Uitkeren	Opdrachtgever: 5.1 lid 2	Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub
---------------------	-------------------	--------------------------	---------------------------------

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	<p>Cliënten worden geconfronteerd met structurele kwaliteitsproblemen en fouten waar de cliënt de negatieve gevolgen van ondervindt. Hardnekkige langjarige kwaliteitsproblemen die 1 op de 4 klanten elke dag ervaren, zoals een verkeerde uitkering, hoge vorderingen, verkeerde communicatie door gebrekkige registratie en gegevensuitwisseling.</p>	<p>Uitgevoerd onderzoek</p> <p>Vooronderzoek uitgevoerd door 5.1 lid 2 sub e naar de oorzaak van de kwaliteitsproblemen.</p>
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	<p>Korte termijn oplossing: Het systematisch in kaart brengen, analyseren en oplossen van de taai kwaliteitsproblemen. Lang termijn doel: de kwaliteit van onze dienstverlening van buiten naar binnen waarborgen: werkend vanuit de leefwereld van cliënten naar onze systeemwereld. De cliënt ervaart hierdoor geen onzekerheid meer bij de hoogte van zijn UWV uitkeringen</p>	<p>Gepland onderzoek</p>

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Vooronderzoek	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
1 Uitvoeren vooronderzoek													100%	✓
2 Projectplan ter opvolging van bevindingen uit het vooronderzoek													...	✓

Toelichting voortgang	<p>Het vooronderzoek is afgerond. In het vooronderzoek is uitgewerkt wat de oorzaken zijn van structurele kwaliteitsproblemen bij WIA en Wajong. Daarnaast is de huidige situatie van de organisatievorm voor continu leren en verbeteren in kaart gebracht door middel van een volwassenheidsscan voor UWV Uitkeren. Op basis van de bevindingen uit het vooronderzoek zal de Stuurgroep een besluit maken voor het vervolg.</p>
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Door pro-actief en tijdig contact met de client kunnen wij rekening houden met de persoonlijke situatie van de client	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Van buiten naar binnen denken stimuleert dat er meer rekening gehouden wordt met wat een cliënt kan doen	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	De grondoorzaken van de kwaliteitsproblemen worden weggenomen waardoor er geen foute uitkeringen meer plaatsvinden	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	NEE		
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verskil (B-R)	Forecast (F)	Verskil (B - F)
3.200	700	2.500	383	317	700	0

Signaleren Schulden

Periode: kwartaal I Divisie: Uitkeren Opdrachtgever: 5.1 lid 2 Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Alle klantreizen	
Pijnpunten	De schuldenproblematiek is in Nederland een urgent maatschappelijk probleem.	Uitgevoerd onderzoek
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	UWV ziet het als zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om waar mogelijk vanuit zijn eigen rol bij te dragen aan het voorkomen en/of beperken van schulden bij onze cliënten. Cliënten met financiële zorgen of schulden wordt met dit project perspectief geboden.	Gepland onderzoek De eerste evaluatie van signaleren en doorverwijzen bij schulden vindt plaats in het tweede kwartaal 2023 en wordt uitgevoerd door het Kenniscentrum van SBK.

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2		
Evaluatie door Kenniscentrum													30%	✓
Organisatiestructuur van het team Geldzorgen														
1 Verkenning structurele borging team Geldzorgen													20%	

Toelichting voortgang	<p>Doelstellingen 2023: Iedere medewerker met cliëntcontact weet cliënten met problematische schulden te signaleren, instemming te vragen en de cliënt intern door te verwijzen naar SHV-KCC. UWV levert hiermee een bijdrage in het verminderen van de schuldenproblematiek van haar cliënten doordat SHV-KCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> o inhoudelijk in gesprek gaat met de cliënt; o kijkt wat UWV intern voor de cliënt kan betekenen; o en indien nodig warm over draagt aan de gemeente. <p>Hierbij toont de medewerker empathie en biedt waar mogelijk perspectief voor de cliënt met problematische schulden.</p> <p>Bij UWV werken er op dit moment 46 adviseurs bij het Team Geldzorgen in Goes en in Groningen. Het is een team dat steeds verder wordt uitgebreid, want het blijkt dat veel cliënten risicovolle en problematische schulden ervaren.</p>
-----------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Medewerkers van het team Geldzorgen bellen, na analyse, de cliënt en bespreken op welke wijze de cliënt geholpen kan	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	NEE		
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	Medewerkers van SHV-KCC bellen, na analyse, de cliënt en bespreken op welke wijze de cliënt geholpen kan	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Medewerkers in de Uitvoering die cliëntcontacten hebben, zijn in die contacten alert op signalen van cliënten die duiden op financiële problematiek	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Er wordt eerst bekeken wat UWV intern voor de cliënt kan betekenen; indien nodig wordt er warm overgedragen aan de gemeente. Het team SHV-KCC heeft veel contact met hulpinstanties en werkt daarmee samen	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	NEE		

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Functie van team Schulden valt niet onder functiehuis UWV. Voor borging Team Geldzorgen is dat wel nodig	4	4	16	De gesprekken met HRM zijn gestart om deze rol onder de functiehuis van UWV te laten vallen	Projectmanager
2. Doordat functie team Geldzorgen niet onder reguliere uitvoering valt, krijgt dit project weinig prioriteit binnen K&S	4	4	16	Is besproken met de Directeur K&S en wordt besproken in de Thematafel Dienstverlening	Projectmanager

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
2.249	2.249	0	631	1.618	2.800	-551

Verbeteren Inkomstenverrekening AW

De dienstverlening aan cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering dusdanig verbeteren dat deze cliëntgroep beter is voorbereid op het verrekenen van inkomsten waarmee ze te maken krijgen als ze (willen gaan) werken: de cliënt ervaart hierdoor meer inkomenszekerheid en voelt zich gezien, gehoord en geholpen.

Periode: kwartaal I	Divisie: Uitkeren	Oprachtgever: 5.1 lid 2	Initiatiefnemer: 5.1 lid 2 sub a
---------------------	-------------------	-------------------------	----------------------------------

Klantreis	Dit initiatief richt zich op het deel van de klantreis: Ik heb een arbeidsongeschiktheidsuitkering en oriënteer/ga werken of werk naast mijn uitkering. Deze deel-klantreis is onderdeel van de integrale klantreizen: 'Ik heb van jongs af aan een handicap', 'Ik ben ziek/ (deels) arbeidsongeschikt' en 'Ik zoek werk'	
Pijnpunten	Ik heb van jongs af aan een handicap: 6. Jonggehandicapten hebben juist meer behoefte aan dienstverlening passend bij hun persoonlijke situatie. 9. Jonggehandicapte cliënten ervaren stress door de administratieve rompslomp wanneer er informatie aan UWV moet worden doorgegeven. 10. Jonggehandicapte cliënten zijn gefrustreerd en hebben weinig vertrouwen in UWV omdat zij het gevoel hebben dat werken niet loont. 11. Jonggehandicapten cliënten ervaren de informatie over de hoogte van hun uitkering als verwarrend en ervaren angst en onzekerheid bij het verrekenen van verdiensten Ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt 22. Cliënten hebben financiële problemen en verkeren in onzekerheid door verrekening van verdiensten.	Uitgevoerd onderzoek
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Het beoogde effect van de inspanningen van het project VI-AW is dat de cliënt meer inkomensduidelijkheid ervaart als er werkzaamheden zijn naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit bereiken we door: • Continue bewustwording bij de medewerkers betreffende hun handelen en impact op de deel-klantreis Ik oriënteer mij op werk / ik ben aan het werk naast met arbeidsongeschiktheidsuitkering • De medewerker denkt en handelt vanuit het perspectief van de cliënt in deze klantreis • UWV in de communicatie-uitingen aansluit bij de behoefte en situatie van de cliënt in deze klantreis • De cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen	Gepland onderzoek

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
Verbeterde informatievoorziening														
1 5 verbeterde brieven													10%	✘
2 Ontwikkeling van een folder													50%	✔
Pro-actief klantcontact														
1 Inzicht op welke momenten cliënten behoefte heeft aan contact met het UWV													60%	✔
2 Procesverbeteringen doorgeven van informatie													40%	✔
3 Nibud Tool													30%	✔
Pilot aanpassen verrekencyclus														
1 Optimaliseren verrekencyclus													60%	✔
2 Zelfstandigen naast een AW uitkering													...	✔
Vakmanschap														
1 Pilot 'Ervaar UWV' NHN													40%	⚠
2 Landelijke uitrol													...	✔

Toelichting voortgang	De oplevering van verbeterde brieven wordt belemmerd doordat de planning van E-publicatie niet overeenkomt met die van ons, waardoor we de brieven niet kunnen publiceren. Bovendien heeft Integrale Klantreizen besloten om de prioritering van brieven op zich te nemen, waardoor het onbekend is wanneer deze brieven worden opgepakt. Het spelen van de game 'Ervaar UWV' loopt minder snel dan gepland omdat medewerkers niet de tijd (krijgen of hebben) om de game te spelen. Complexiteit in de besturing (Stuurgroep, DT Uitkeren, Integrale Klantreizen, Programma Dienstverlening) vraagt extra capaciteit en energie om goed verbonden te zijn en blijven met elkaar.
------------------------------	---

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	We nemen contact op met de cliënt op het moment dat we zien dat de situatie bij de cliënt is veranderd	▮
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Voor wijzigingen die via een ander kanaal zijn doorgegeven, is het invullen van een wijzigingsformulier niet meer nodig	▮
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	De Nibud tool wordt ingevuld met de contactpersoon bij UWV, en processen worden getoetst op het doenvermogen van de cliënt	▮
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	Er wordt pro-actief contact opgenomen met de cliënt als inkomsten anders zijn dan verwacht	▮
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Bij de samenwerking met Nibud wordt onderzocht of andere ketenpartners ook kunnen aansluiten.	▮
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Dit uitgangspunt is reeds ingebeld in de reguliere dienstverlening	▮

Top vijf Risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. Afhankelijkheid met project E-publicatie maakt dat verbeteren van brieven bij Uitkeren stil komen te liggen.	5	5	25	Besluit vanuit Hoger Management is nodig om risico te accepteren of te helpen prioritering bij E-publicatie aan te passen.	Stuurgroep
2. Onzekerheid of we Nibud als strategische partner aan UWV kunnen verbinden	4	4	16	Dit wordt nader uitgezocht in designsprint in samenwerking met Integrale Klantreizen	Project en Integrale Klantreizen
3. Niet alle deelnemers vinden de ruimte om mee te doen met 'Ervaar UWV'	5	5	25	De beschikbaarheid van medewerkers wordt met DT SMZ besproken	DT SMZ

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verskil (B-R)	Forecast (F)	Verskil (B - F)
1.750	1.750	0	114	1.636	1.750	0

Intensiveren AG dienstverlening

Door het intensiveren van AG dienstverlening passende dienstverlening aanbieden aan de mensen die het, het hardst nodig hebben waardoor meer burgers aan het werk geholpen worden en meer burger werk behouden.

Periode: kwartaal I Divisie: WB Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Ik heb van jongsaf aan een handicap en Ik ben (deels) arbeidsongeschikt	
Pijnpunten	1. Te weinig tijd per klantdossier, 2. Dienstverlening niet persoonlijk, 3. Zaken niet snel genoeg gesignaleerd, 4. Bereik medewerker momenteel niet groot genoeg 5. Cliënten hebben geen aanspreekpunt, 6. Dienstverlening rondom AG niet intensief genoeg	Lopende onderzoeken Drie onderzoeken door Kenniscentrum: effectevaluatie WGA, effectevaluatie Wajong en de effectevaluatie Schakelfunctie. Deze gebruiken we om inzichten te krijgen wat het effect is van de dienstverlening op onze cliënten en medewerkers.
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Voorkomen dat cliënten vastlopen door extra aandacht en tijd bij WGA en Wajong. Daarnaast cliënten aan het werk helpen en houden.	Gepland onderzoek Onderzoek door KE waarom er veel uitval is in de doelgroep WIA/WGA 80-100 Medisch

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Voltooid	Status
1. De klant nog meer 1 UWV laten ervaren														
1 Gezamenlijke caseload tussen SMZ en WB	h1 h2	h1 h2				h1 h2	h1 h2						40%	✓
2 Verbeteren van de contacten tussen WB en UITK	Pilot bij vier kantoren					Evaluatie							40%	✓
3 Proactief klantcontact	Evaluatie			Klantonderzoek									50%	✓
4 1 cliënt waar nodig 1 contactpersoon						Pilot experiment WB en UITK							20%	✓
5 Samenwerken met externe partijen	PvA Schakelfunctie			Evaluatie schakelfunctie									40%	✓
2. Meer mensen aan het werk helpen														
1 Meer cliënten spreken													50%	✓
2 Beter samenwerking werkzoekenden en WG DVL	Beter verbinden van vraag en aanbod												30%	✓
3 Inzetten intensieve workshops AG-doelgroep		verkennde gesprekken met rayons				Uniforme werkwijze							30%	✓
4 Verkennen leerwerkcombinaties en functiegerichte taaltraining			Pilot										20%	✓
3. Meer mensen het werk laten behouden	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2	h1 h2		
1 Uitbreiden product Plaatsingsonderzoek WIA	Business Analyse		Actualiseren prod.beschrijving			In gebruikname							40%	✓
2 Nazorg werknemer en WG t.b.v. AG DVL	Beleid		Product beschrijving opstellen										50%	✓
3 Monitoren werkende AG cliënt	Implementatie Wajong		Implementatie WIA										60%	✓
4 Inzet werkvoorzieningen bevorderen						Nog op te starten							...	✓
4. DVL aan IVA/ DGA-uitkering en WIA/WGA 80-100														
1 Met SZW werken aan AMVB DVL IVA/DGA	Wettelijke basis creëren inzet re-integratieondersteuning												50%	✓
2 Dienstverlening in afwachting claimbeoordeling	Servicecall Re-integratie		Optimaliseren servicecall			Klantonderzoek							40%	✓
5. Versterken van Vakmanschap														
1 Inspiratiesessies professionele vrijheid om extra stap uit te voeren													50%	✓
2 Casuïstiek bespreking													40%	✓
3 Intervisie													30%	✓
4 Samenwerking met Kenniscentrum													30%	✓

Toelichting voortgang	Eind juni vinden er themasessies met managers plaats. In deze sessies wordt input opgehaald wat managers nodig hebben om hun medewerkers beter te faciliteren. Deze input wordt besproken met de Academie van het WB en Programma Dienstverlening (de Community of Practice) om vervolgens samen te bepalen welke interventies ingezet kunnen worden om de Managers en medewerkers hierin te ondersteunen.
------------------------------	--

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	Door de inzet van extra FTE, kunnen we veel meer persoonlijke dienstverlening aanbieden	
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Vaste caseload draagt er aan bij dat de cliënt weet wat er van hem of haar wordt verwacht en de cliënt kan veel makkelijker en eenvoudiger communiceren met zijn of haar vaste UWV aanspreekpunt	
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	AG medewerkers kijken altijd naar de belastbaarheid van cliënten	
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	We onderzoeken hoe we meer cliënten aan het werk kunnen houden	
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	Inzet van de schakelfunctie zorgt ervoor dat we meer samenwerken met andere partijen en waar nodig doorverwijzen	
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	AG medewerkers zullen altijd zorgvuldig en ethisch met gegevens omgaan	

Belangrijkste risico's

	Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1	Ondanks het aantrekken van de vraag naar arbeid blijft de arbeidsmarkt voor werkzoekende met een beperking minder toegankelijk	3	5	15	In gesprek te gaan of te blijven met werkgevers om waar mogelijk zorgen weg te nemen	
2	Het duurt langer voordat "nieuwe" FTE ook daadwerkelijk productief kunnen worden ingezet	4	4	16	Regionale sessies om te achterhalen wat medewerkers nodig hebben om productief te zijn	

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
18.700		18.700	4.875	13.825	18.700	0

Versnellingsmaatregel 4

Door het aanstellen van een vaste contactpersoon sneller dienstverlening bieden aan cliënten die zich ziek willen melden waardoor zij sneller aan werk worden geholpen

Periode: kwartaal I Divisie: WB en SMZ Opdrachtgever: RvB: Guus en Johanna Initiatiefnummer: 5.1 lid 2 sub e

Klantreis	Ik ben ziek' voor cliënten met een WW-uitkering.	Uitgevoerd onderzoek	Door onderzoeksbureau 5.1 is een tussentijds rapport opgeleverd van de eerste meting naar de cliëntbeleving onder de ziek- en/of hersteld gemelde cliënten in de pilot. Cliënten waarderen het contact nadat ze zich hebben ziekgemeld, de informatie die ze ontvangen en het maatwerk om aan herstel te werken. De gemiddelde waardering was een 7,7.
Pijnpunten	5: Het aflopen van de WW-uitkering leidt tot onzekerheid en stress bij cliënten, wat grote instroom in de ZW tot gevolg heeft. 10: Cliënten weten niet wat hen te wachten staat tijdens de Ziekwet (ZW) periode. 11: Cliënten in de ZW verwachten recht te hebben op een WIA-uitkering, maar veel aanvragen worden afgewezen. 12: Cliënten horen langdurig niks van UWV tijdens de Ziekwet periode. 13: Cliënten worden niet begeleid bij uitstroom uit de fase 'Ik ben ziek' en de overgang naar 'Ik ben (deels) arbeidsongeschikt'	Gepland onderzoek	Verlenging en uitbreiding klantonderzoek 5.1 Daarnaast volgt in juni de 2e meting door onderzoeksbureau 5.1 onder medewerkers naar hun beleving van de pilot
Bijdrage oplossen pijnpunten (waarde voor de cliënt)	Cliënten die zich ziek (willen) melden, sneller dienstverlening bieden; informatie en perspectief, met de focus op werk waardoor zij zich minder snel ziekmelden, minder lang ziek zijn, minder een beroep doen op een (verzekerings)arts en sneller aan werk geholpen worden. Dit door het aanstellen van een vaste contactpersoon in de rol van 'werkgever' voor de cliënt.		

Op te leveren producten met de onderliggende mijlpalen

Pilot nieuw werkproces	jan		feb		mrt		apr		mei		jun		jul		aug		sep		okt		nov		dec		Voltooid	Status	
	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2	h1	h2			
1 Pilot																									50%	✓	
2 Medewerkerstevredenheid onderzoek																										...	✓
3 Clientbelevingsonderzoeken																										...	✓
4 Evaluaties																										50%	✓
4 Feedbackloop inrichten om kwaliteit te verhogen																									20%	⚠	
5 Besluitvorming																										...	✓
Vakmanschap																											
1 Opleiding verschillende rollen																									10%	✓	

Toelichting voortgang

De pilot draait op volle toeren maar de looptijd van zes maanden is te kort om het volledige nieuwe werkproces inclusief onder meer de impact op functies en rollen, systemen en de toegevoegde waarde van de dienstverlening aan de cliënt te kunnen beproeven. Daarom is de Stuurgroep akkoord gegaan met verlenging van de pilot van juni naar 1 december 2023. De pilot heeft dan in totaal 12 maanden gelopen. Na de pilot wordt een advies gegeven over en een implementatieplan voor een mogelijke landelijke uitrol.

Bijdrage aan de zes uitgangspunten van Dienstverlening met de menselijke maat

	Bijdrage	Wat merkt de cliënt van de resultaten?	Mate waarin
1. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie	JA	De cliënt heeft een vast aanspreekpunt in de rol van 'werkgever' die maatwerk levert en persoonlijke dienstverlening in de	📊
2. Ik ervaar eenvoud en gemak in de dienstverlening van het UWV	JA	Door een vast aanspreekpunt die de cliënt proactief informeert over de vervolgstappen in het WW- en ZW proces.	📊
3. Er wordt rekening gehouden met mijn doenvermogen	JA	De Adv. Werk in de rol van werkgever en casemanager stemt met de cliënt activiteiten af en legt die vast in het plan van aanpak.	📊
4. Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie	JA	De adviseur werk is alert op signalen van de cliënt op mogelijke uitval. Dit kan zijn door het samen bespreken van resultaten van de Werkverkenner en bij het bereiken van de max. WW	📊
5. UWV werkt samen met andere partijen en verwijst door waar nodig	JA	De adviseur Werk heeft een sociale kaart tot zijn beschikking en kan de cliënt doorverwijzen naar andere instanties of daarmee soms al contact leggen voor de cliënt. Denk aan gemeenten en Schuldhulpverlening.	📊
6. Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch omgaat met mijn gegevens	JA	Verruiming van de doelbinding met toestemming van de RvB biedt mogelijkheden om gegevens tussen divisies uit te wisselen en hiermee de cliënt beter te kunnen bedienen. De cliënt hoeft minder vaak zijn verhaal opnieuw te doen. Uiteraard met in achtneming van AVG en medische informatie is uitgesloten.	📊

Belangrijkste risico's

Risico omschrijving	Kans	Effect	Impact	Mitigerende maatregel(en)	Actiehouder
1. De medewerker onvoldoende skills heeft om de casemanagerrol en de preventierol in te vullen	4	5	20	Structureel inregelen individuele case-load (voor WB). Trainen, opleiden en coachen. Inrichten van leercirkels. Casuïstiek bespreking (ook over de kantoren heen). Intervisie	Kernteam/stuurgroep, m.n. de portefeuille opleiden.
2. Er is onvoldoende ondersteuning van ICT systemen doordat divisies eigen systemen hebben waardoor informatie verspreid aanwezig is. Hierdoor ontbreekt de integrale klantbeeld.	5	5	25	Opdracht MDT voor gezamenlijk gebruik systemen uitgezet. Status navragen UWV Klantbeeld. Dit ligt nu op bestuurlijk niveau.	Kernteam portefeuillehouder systemen.
3. De snel stijgende werkloosheid de prioriteit van dit project verandert.	4	5	20	Zorg voor een goede implementatie van de pilot, waardoor je wendbaar bent. Maak als Kernteam een 'plan B' op inhoud en beleid (integraal SPP). Dit is geen taak van het Kernteam	Kernteam Stuurgroep
4. Het uitwisselen van persoonlijke cliënt informatie niet AVG proof is	4	4	16	Dit moet allereerst juridisch getoetst worden. Functioneel beheer inrichten. Instructies opstellen voor gebruik	Kernteam Klankbordgroep District management
5. Het omgaan met medische informatie onduidelijk is.	4	4	16	Onderscheid maken tussen 'arbeid' en 'medisch'. Focus bij interne bespreking op wat een cliënt wél Kernteam kan (arbeid).	Kernteam

Financien (x € 1.000)

Begroting projectvoorstel	Vrijgave budget (B)	Gereserveerd	Realisatie (R)*	Verschil (B-R)	Forecast (F)	Verschil (B - F)
4.000	4.000		333	3.667	1.800	2.200