

Bijlage 2; status lopende initiatieven

Algemeen

In 2023 werkt het programma op basis van een rolling forecast en alloceert middelen op basis van het principe van waardegedreven sturen. Dit betekent dat voor verschillende initiatieven de gereserveerde middelen uit het bestedingsplan Dienstverlening aan het begin van het jaar nog niet of niet geheel zijn vrijgegeven. In de eerdere adviezen is per initiatief aangegeven welke voorwaarden het programma stelt aan vrijgave van de gereserveerde middelen. Onderstaand per initiatief de huidige status en een toelichting op de initiatieven waarvan de status en/of de vrijgegeven middelen gewijzigd zijn en de stand van zaken met betrekking tot initiatieven waarvan de gereserveerde middelen nog niet (geheel) zijn vrijgegeven.

Overzicht status initiatieven

De gebruikte statussen zijn als volgt:

- **Akkoord:** het projectvoorstel en projectplan zijn door het programma goedgekeurd. De benodigde middelen zijn vrijgegeven en worden (onderbouwd) aangepast op basis van de rolling forecast
- **Reserveren:** het projectvoorstel kan met aanpassingen passend gemaakt worden om op te nemen in de initiatieven voor 2023; er zijn overwegingen om het voorstel (nog) niet volledig over te nemen en de gevraagde middelen (deels) te reserveren
- **Afwijzen:** het projectvoorstel draagt volgens het programma niet of onvoldoende bij aan meer menselijke maat in de dienstverlening van UWV

	Initiatieven	Akkoord	Reserveren	Afwijzen
B&B	Uitbreiding JKC capaciteit	●		
B&B	Van geschilbeslechter naar probleemoplosser	●		
COM	Zichtbaarheid dienstverlening	●		
GD	Vrijwillig verzekerden: online dienstverlening	●		
HH	Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling		●	
HH	Risicogericht prioriteren van meldingen	●		
HRM	Community of Practice	●		
K&S	Brieven en procescommunicatie	●		
K&S	De Beleving	●		
K&S	Doorontwikkelen chatkanaal	●	<	
K&S	Doorontwikkeling klantreizen	●		
K&S	Doorontwikkeling klachtenproces	●		
K&S	Klantsignaalmanagement	●		
K&S	Persoonlijk en herkenbaar communiceren	●		
K&S	Service-calls		●	
K&S	Versterken eerstelijnsdienstverlening: fysiek loket		●	
K&S	Versterken eerstelijnsdienstverlening: verruimen mandaat		●	
K&S	Verruimen afhandeltijden gesprekken KCC	●		
K&S	Werkgeversdienstverlening: intern accountmanagement	●	<	
K&S	Werkgeversdienstverlening: digitale dienstverlening	●	<	
K&S	UWV brede generieke voorziening: beeldbellen	●		
SBK	Samenwerking politiek, beleid en uitvoering (actielijn 5)	●		
SMZ	Monitoren WGA 80-100 medisch	●	<	

SMZ	Robotic Process Automation	•	<	
SMZ	Verlichten procesbegeleiders		>	•
WB	Intensiveren AG dienstverlening		•	
WB	Maatwerkplaatsen	•		
WB	Versnellingsmaatregel 4: dienstverlening zieke WW-er	•	<	
UITK	Signaleren en doorverwijzen schulden UWV-breed	•		
UITK	Reduceren en voorkomen van fouten: samenloop	•	<	
UITK	Reduceren en voorkomen van fouten: structuurfouten		•	
UITK	Verbeteren inkomstenverrekening AW	•		

Toelichting wijzigingen per initiatief

Handhaving

Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling

Status: **gereserveerd** 550K

Vrijgegeven middelen: 50K

Voor het verder uitwerken van een projectplan voor het cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling is door het programma in maart 50K van de gereserveerde middelen vrijgegeven. De overige middelen worden, voor zover nodig, vrijgegeven na toetsing van het projectplan in juni.

Bij de planvorming is de Community of Practice van HRM betrokken en wordt gekeken in hoeverre aanvullende middelen nodig zijn bovenop de reeds aan Handhaving toegekende leertijdmiddelen.

K&S

Doorontwikkelen chatkanaal

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 400K

In maart heeft het programma voor het door ontwikkelen van het chatkanaal een aangepast projectplan ontvangen. Op basis hiervan heeft het programma de status gewijzigd van 'gereserveerd' naar 'akkoord' en de gereserveerde middelen voor 2023 ter hoogte van 400K vrijgegeven.

Het programma heeft daarbij de volgende verwachting meegegeven:

- Continuering van de betrokkenheid van 5.1 lid 2 sub e bij het project om mee te kijken en te adviseren
- Het verwerven van goed inzicht in de klantervaring omtrent het gebruik van de chatbot en de gebruikservaring rondom het chatkanaal
- Vanwege de agile werkwijze en daarbij mogelijke veranderende inzichten, updates bij veranderingen in de scope van het project en/of aanpassingen in de functionaliteit of gebruikservaring van de beschreven producten

Service-calls

Status: **gereserveerd** 1.067K

Vrijgegeven middelen: 733K

Ten aanzien van de geplande service-calls voor 2023 heeft het programma aangegeven het gevraagde budget per kwartaal te bezien en toe te kennen op basis van de realisatie van reeds ingezette service-calls en de nadere uitwerking van te plannen service-calls.

Voor Q1 is door het programma 733K aan middelen vrijgegeven. Het programma blijft per kwartaal hiervoor de benodigde middelen vrijgeven. Het programma evalueert samen met K&S periodiek de effectiviteit en klantwaarde van lopende en nieuwe service-calls.

Versterken eerstelijnsdienstverlening: fysiek loket

Status: **gereserveerd** 523K

Vrijgegeven middelen: 1.277K

Voor het inrichten en bemensen van het fysiek loket op kantoren (de gastvrije host) heeft het programma 1,28M vrijgegeven voor het eerste half jaar van 2023. Voor de tweede helft van het jaar is het mogelijk dat na evaluatie een bijstelling plaats vindt in het aantal kantoren waar een host aanwezig is.

Het budget voor het tweede half jaar wordt na evaluatie in Q2 vastgesteld. Het programma evalueert samen met K&S de klantwaarde van de inzet van hosts. Onderdeel van de evaluatie is in ieder geval te toetsen of op alle UWV locaties een aparte host voldoende toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening. Daarnaast zal de rol van een host onderdeel uitmaken van de verhaallijn over de dienstverlening op kantoren die die Q3 gereed zal zijn.

Versterken eerstelijnsdienstverlening: verruimen mandaat

Status: **gereserveerd** 800K

Vrijgegeven middelen: 800K

Voor het verder uitrollen en beproeven van de werkwijze in de proeftuin Mandaat en te implementeren verbeteringen in processen op basis van 'service journeys' heeft het programma voor Q1 en Q2 middelen o.b.v. de prognose 800K vrijgegeven.

Voor het vervolg is een evaluatie en effectmeting gewenst van de nieuwe werkwijze. De verwachting is dat einde Q2 hierover nadere afspraken gemaakt kunnen worden om het vervolg van de proeftuin te bepalen en verder te financieren.

Werkgeversdienstverlening: intern accountmanagement

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 1.062K

In het eerdere advies heeft het programma aangegeven dat het leveren van inzicht in de waarde/baten voor de doelgroep en welk (type) werkgever het meest gebaat zijn bij deze extra inzet voorwaardelijk is voor het vervolg en het bepalen van de uiteindelijke omvang van het team voor intern accountmanagement.

Gedurende de pilot is het inzicht ontstaan dat het intern accountmanagement beter ingericht kan worden door niet vooraf vastgestelde segmenten werkgevers te bedienen, maar meer signaal- en risico gestuurd te gaan werken. Het programma onderschrijft de waarde van deze benadering. De evaluatie van deze aangepaste werkwijze kan pas later dit jaar plaatsvinden.

Het programma heeft de status van het initiatief gewijzigd van 'gereserveerd' naar 'akkoord' en op basis van de afgegeven prognose de benodigde middelen voor de rest van 2023, 1.062K vrijgegeven met als opdracht/verwachting:

- De dienstverlening aan kleine- en middelgrote werkgevers verder ontwikkeld wordt op basis van klantsignalen
- Begin Q3 een eerste evaluatie opgeleverd kan worden over de werkwijze van IACM (aantallen, kosten, ontwikkeling dashboard, inzicht in klantsignalen en profielen)
- We vragen ook om te gaan kijken welke baten gerealiseerd worden door de inzet van IACM bij KCC en voor zover na te gaan in de hele keten binnen UWV

- Een eindevaluatie over de rol van IACM op te leveren voorafgaand aan de besluitvorming voor de middelen van 2024

Werkgeversdienstverlening: digitale dienstverlening

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 2.639K

Het programma heeft in januari 1.500K aan gereserveerde middelen vrijgegeven op basis van het projectplan dat liep tot en met juni 2023. Op basis van het in mei herijkte projectplan heeft het programma aanvullend 1.139K aan middelen vrijgegeven. Op basis van de afgegeven prognose wordt het totaal benodigde bedrag aan middelen vastgesteld op 2.639K voor 2023 en wijzigt de status van 'reservering' naar 'akkoord'.

Het programma heeft aangegeven te verwachten dat lopende dit jaar de activiteiten van dit initiatief nader afgestemd worden op de nog te starten integrale klantreizen voor werkgevers zodat daarmee in de verdere ontwikkeling richting 2024 rekening gehouden kan worden. Tevens sluit dit aan op de nog te ontwikkelen verhaallijn over werkgeversdienstverlening.

SMZ

Monitoren WGA 80-100 medisch

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 3.900K

Het programma herkent de waarde voor cliënten om het contact met UWV te herstellen, en te houden, door SMV's in te zetten voor monitoring. Daarnaast draagt het bij aan een effectievere inzet van de beschikbare capaciteit van verzekeringsartsen wat ten goede komt aan dienstverlening aan meer groepen cliënten. Het programma heeft van SMZ de gevraagde opzet voor een klantonderzoek ontvangen 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.

Het programma heeft de status van het initiatief gewijzigd van 'gereserveerd' naar 'akkoord' en de middelen vrijgegeven. Het onderzoek vindt in de loop van 2023 plaats zodat het tijdig voor de toekenning van middelen in 2024 geëvalueerd kan worden.

Robotic Process Automation

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 1.100K

Met dit initiatief worden medewerkers van SMZ ontlast door relatief eenvoudige en repeterende taken automatisch, door middel van Robotic Process Automation, te laten uitvoeren. RPA draagt bij aan een meer waardegedreven inzet van medewerkers; ze kunnen de focus leggen op wat echt waarde heeft voor de cliënt door in de vrijgekomen tijd meer persoonlijke dienstverlening te bieden. Daarnaast worden fouten in het proces die vaker optreden bij repeterende taken teruggedrongen.

De pilot die door SMZ als first-user is uitgevoerd past binnen een aanpak bij UWV waar we ruimte maken voor innovatie en divisies tools ontwikkelen die ook voor andere onderdelen binnen de organisatie waarde toevoegen.

Het programma heeft de status van het initiatief gewijzigd van 'gereserveerd' naar 'akkoord' en 1.100K aan middelen vrijgegeven op grond van de potentie die het instrument heeft om op een innovatieve manier meten vrij te maken voor persoonlijke dienstverlening binnen SMZ, maar in de toekomst ook bij andere divisies.

Verlichten procesbegeleiders

Advies: **afwijzen**

Vrijgegeven middelen: geen

De kern van dit initiatief is het inzetten van extra Fte aan procesbegeleiders met als doel om de werkdruk binnen SMZ te verlichten.

Het programma heeft geen concrete onderbouwing ontvangen van de verbetering in dienstverlening, klantwaarde, van de te financieren extra FTE aan procesbegeleiders. Het programma (h)erkent de lastige situatie waarin SMZ als divisie zit waardoor veel maatregelen 'pleisters' zijn voor grotere problemen die niet op korte termijn opgelost kunnen worden. Extra dienstverlening die daardoor nodig is als het uitbetalen van (meer) voorschotten, afhandeling van dwangsommen en extra klantcontacten in de hele keten zijn uitvloeisel van deze problematiek, maar geen structurele verbeteringen van dienstverlening.

De inzet die SMZ doet is vanuit de scope van het programma en het doel van het bestedingsplan niet passend. Het programma wil graag in gesprek blijven over welke problemen er door de cliënt ervaren worden in de dienstverlening, functioneel en emotioneel, met als gewenste uitkomst dat middelen uit het bestedingsplan bij SMZ ingezet kunnen worden om te werken aan zichtbare en toetsbare verbetering van de menselijke maat in dienstverlening. Dit doen we graag in samenwerking met de integrale klantreis 'Ik ben ziek/ deels (arbeids)ongeschikt' om te zorgen dat de pijnpunten die cliënten ervaren het vertrekpunt zijn.

Het programma adviseert om de gevraagde middelen voor het initiatief Verlichten procesbegeleiders niet uit het bestedingsplan Dienstverlening ter beschikking te stellen en de status te wijzigen van 'gereserveerd' naar 'afwijzen'.

Werkbedrijf

Intensiveren AG dienstverlening

Status: **gereserveerd** 18.700K

Vrijgegeven middelen: geen

In december heeft het programma ten aanzien van het initiatief 'Intensiveren AG dienstverlening' aangegeven dat in de planvorming en uitwerking nog onvoldoende een koppeling bestond tussen de wensen en behoeften van cliënten en de interventies die binnen het voorstel worden beschreven. De relevante PI's, daarvoor benodigde data en gewenste effectmetingen waren nog niet vastgesteld of uitgewerkt.

Het programma heeft de afgelopen maanden met Werkbedrijf intensief samengewerkt om te zien op welke manier dit beter uitgewerkt kan worden om voldoende inzicht en uiteindelijk de gewenste waarde voor cliënten te verkrijgen.

In de planuitwerking is er nog onvoldoende zicht op het bereiken van de gewenste *output* (intensievere AG dienstverlening voor cliënten die het nodig hebben), waardoor de *outcome* (cliënten die zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen) nog niet in beeld is. Volgens het programma is niet voldaan aan de voorwaarden die in december zijn gesteld om de status van het initiatief aan te passen.

Versnellingsmaatregel 4: dienstverlening zieke WW'er

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 4.000K

Versnellingsmaatregel 4 is onderdeel van een pakket aan maatregelen die tot doel hebben om de dienstverlening voor cliënten die ziek en/of (deels) arbeidsongeschikt zijn te verbeteren. Deze maatregel betreft de dienstverlening aan zieke WW'ers. Conform het besluit van de Raad in

december worden de middelen hiervoor uit het bestedingsplan Dienstverlening ter beschikking gesteld.

Sinds vorig jaar bevindt het initiatief zich in een opstart/pilotfase. De verwachting dat de pilot voor de zomer afgerond en geëvalueerd kon worden is bijgesteld. De pilotfase is verlengd tot eind 2023. Daarmee zal dit jaar nog geen sprake zijn van verdere opschaling als de werkwijze succesvol blijkt te zijn.

Het programma heeft de status van het initiatief gewijzigd van 'gereserveerd' naar 'akkoord' op basis van de afgegeven schatting van 4.000K. Vanwege de verlenging van de pilot is voor 2023 een bedrag van 1.800K nodig om dit initiatief te financieren.

Werkbedrijf geeft aan de resterende 2.200K op andere wijze te willen inzetten. Conform eerder gemaakte afspraken dienen middelen uit bestedingsplan ingezet te worden binnen het kader van de ingediende en goedgekeurde voorstellen. Het programma adviseert het resterende bedrag terug te halen en (weer) in de beschikbare middelen uit het bestedingsplan op te nemen. Voor een andere inzet van de resterende middelen kan Werkbedrijf een nieuw te toetsen voorstel indienen.

Uitkeren

Reduceren en voorkomen van fouten: samenloop

Status: **akkoord**

Vrijgegeven middelen: 2.100K

Het programma heeft 1,4M aan middelen vrijgegeven voor 2023 voor de inzet van het Vakteam Samenloop en de bijbehorende projectkosten. Aangegeven is dat op kwartaalbasis gekeken wordt welke van de voorgestelde verbeteringen realiseerbaar zijn voor de volgende periode en hiervoor een nader te bepalen bedrag te reserveren.

Het recent bijgewerkte projectplan is besproken en op basis daarvan wordt 700K vrijgegeven. Op basis van de eerdere prognose valt daarmee 1.800K vrij.

Reduceren en voorkomen van fouten: structuurfouten

Status: **gereserveerd**

Vrijgegeven middelen: 700K

Het programma heeft 700K aan middelen vrijgegeven voor het uitvoeren van een vooronderzoek dat inzicht moet bieden in de structuurfouten die leiden tot problemen in dienstverlening aan onze cliënten. Het vooronderzoek is inmiddels in samenwerking met onderzoeksbureau PA Consulting opgeleverd en inhoudelijk besproken. Op basis van het vooronderzoek is nog niet specifiek aan te geven welke investeringen in dienstverlening in 2023 door Uitkeren gedaan kunnen worden die te financieren zijn uit het bestedingsplan. Het programma adviseert de reservering van 2.500K aan middelen voor dit initiatief in 2023 te laten vervallen op basis van de prognose van Uitkeren.

Op basis van het vooronderzoek vraagt het programma van Uitkeren een voorstel of projectplan waarin aangegeven wordt welke structuurfouten verder opgepakt worden en hoe. Het programma zal vervolgens het plan weer toetsen op basis van de verwachte waarde voor de cliënt en bijdrage aan het realiseren van de menselijke maat in dienstverlening.