



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	11 juli 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 – 244
Onderwerp	Digitale strategie UWV voor Drempelloze Digitale Dienstverlening
Directeur	Directeur IV K&S
Opstellers	5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur IV K&S / Directeur K&S	Gedelegeerd opdrachtgever
Directeur Werkbedrijf	akkoord
CIO	akkoord
Directeur Communicatie	akkoord
Directeur SMZ	akkoord
Directeur Uitkeren	akkoord
Directeur SB&K	akkoord
Directeur klantreisleader	akkoord
5.1 lid 2 sub e - klantreisleader	akkoord

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

De RvB gaat akkoord met de digitale strategie als richtinggevend voor het bereiken van drempelloze digitale dienstverlening, als onderdeel van het Dienstverleningsconcept in de context van één UWV.

De realisatie van deze strategie is een UWV-brede opgave en vraagt om een gezamenlijke aanpak in prioritering van kennis, kunde en mensen. Met de goedkeuring van de strategie door de RvB wordt deze richtinggevend voor de divisies en Integrale Klantreizen.

De RvB geeft opdracht aan K&S en Werkbedrijf om samen de transitie van werk.nl naar uwv.nl verder uit te werken. Eventuele dilemma's kunnen als vervolgbesluit worden voorgelegd aan de RvB.

Samenvatting onderwerp en redenen bespreking

Eind juni vorig jaar heeft de Raad van Bestuur opdracht gegeven onderzoek te doen naar de integratie van werk.nl en uwv.nl en aansluitend daarvoor een plan van aanpak ontwikkelen en dit eind 2022 op te leveren. Tijdens de verkenning werd duidelijk dat het één op één overzetten van de huidige digitale dienstverlening van werk.nl naar uwv.nl sec niet de oplossing biedt om te komen tot de gewenste drempelloze digitale dienstverlening.

In het gepresenteerde tussenresultaat op 24 januari 2023 is de RvB akkoord gegaan met het voorstel over de aanpak en aanbevelingen ten aanzien van de strategie om te komen tot een drempelloze digitale dienstverlening en op 30 mei 2023 is het concept eindrapport besproken in de RvB.

Samenvattend:

1. De eerste pijler, focus, combineert jobs-to-be-done met knelpunten uit de klantreizen. Daarnaast wordt toegewerkt aan één digitale omgeving (front end) waar makkelijk doorheen bewogen kan worden als een cliënt/werkgever iets bij UWV wil regelen. Daaraan vast zitten fysieke contactpunten voor complexe dienstverlening. Deze eerste pijler is een en-en strategie van prioritering in de verbetering van de dienstverlening, gecombineerd met opruimen.
2. De tweede pijler, reductie, is een bekrachtiging van een eerder besluit van de Raad. Het belangrijkste en primaire portaal is uwv.nl. Het uitgangspunt is om alles via uwv.nl te ontsluiten, met werk.nl daarnaast als goedlopende site voor samenwerkingspartners.
3. De derde pijler, consistentie, betekent een uniforme look-and-feel voor cliënten met uniforme bouwblokken voor divisies waardoor er een verminderde afhankelijkheid van de verandercapaciteit van K&S is.

Gevolgen voor mensen

Focus, reductie en consistentie zullen een positief effect hebben op mensen, zowel cliënten, werkgevers als medewerkers van UWV.

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

Versnelling, hergebruik en uniformiteit richting 1 UWV.

- Als een verbeterinitiatief overduidelijk een eenvoudige self service job betreft, dan zou het digitale ontwerp middels een UWV brede PI kadans gerealiseerd kunnen worden (bijv. experiment Routeplanner).
- Andere verbeterideeën lenen zich meer voor "verbeelden", experimenteren volgens start up methodieken (bijvoorbeeld Wajong rekenhulp).

Strategische aspecten van het besluit

De digitale strategie is onderdeel van de UWV Strategie 2021-2025 en de Werkagenda (werken aan dienstverlening) en dient nadrukkelijk te worden opgenomen als kaderstellend en richtinggevend voor het verbeteren van de dienstverlening.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Niet van toepassing

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervoltraject besluitvorming

Met de digitale strategie als uitgangspunt worden de portfolio's en verbeterinitiatieven van de verschillende divisies getoetst aan de 3 pijlers en daar waar nodig het gesprek gevoerd met de opdrachtgevers en Klantreisleiders om de oplossingsrichtingen te richten volgens de 3 pijlers van de digitale strategie.

In oktober zal aan de RvB:

1. Een concreter beeld getoond worden van de implementatie van de digitale strategie middels het richten van projecten en verbeterinitiatieven UWV breed.
2. De veranderstrategie worden voorgelegd om invulling te geven aan het uitgangspunt om alles via uwv.nl te ontsluiten, met werk.nl daarnaast als goedlopende site voor samenwerkingspartners.

Communicatie

Opnemen in bedrijfsbrede communicatie en uitdragen in alle management lagen.

Openbaarheid

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

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |