

## Huidige digitale dienstverlening: een reis met hindernissen

Eindrapportage Verkenning Drempelloze Digitale Dienstverlening bij UWV  
Versie 0.96

## Inleiding

### Samenvatting

Verkenning Drempelloze Digitale Dienstverlening (3D)

#### 1. Focus Transactiegericht Cliënten en Werkgevers \*

Hoog volume Digitaal transactiegericht

Relatie met Lopende Projecten

#### 2. Reductie

Naar Eén UWV

Implementatie Scenario

#### 3. Consistentie

Uniformiteit middels gebruik van de standaard bouwblokken van het Dienstverleningsplatform

Implementatie Scenario

\* Onderzoek 'Jobs to be done' Burgers loopt in Q3 2023.

# Inleiding

Vanuit de strategie van UWV is het Dienstverleningsconcept ontwikkeld dat kader stellend is voor de dienstverlening in het algemeen, waar digitale dienstverlening een onderdeel van is. Om tot een drempelloze digitale dienstverlening voor cliënten en werkgevers bij UWV te komen, richt de digitale strategie zich op 3 pijlers:

- 1 Focus** | door jobs met een hoog volume per doelgroep als eenvoudige transactie te digitaliseren conform klantbehoefte. Deze klantbehoefte wordt geconcretiseerd door het combineren van jobs-to-be-done met pijnpunten uit de klantreizen.
- 2 Reductie** | het belangrijkste en primaire portaal is [uwv.nl](https://www.uwv.nl). Door alle dienstverlening van UWV op één portaal te ontsluiten worden drempels verwijderd. Daarnaast staat [werk.nl](https://www.werk.nl) als een goedlopende site voor samenwerkingspartners.
- 3 Consistentie** | dit betekent een uniforme look-and-feel voor cliënten/werkgevers met het in gebruik nemen van uniforme bouwblokken van het Dienstverleningsplatform door divisies waardoor er een verminderde afhankelijkheid van de verander capaciteit van K&S is.

## Hypothese

In de algemene situatie doet de cliënt de meeste zaken zelf gemakkelijk online, waardoor er ruimte voor de medewerker ontstaat om meer tijd te besteden aan complexe dienstverlening, daar waar nodig.

## Validatie

Met het 'jobs to be done' onderzoek, gecombineerd met webanalyse, zijn de jobs naar voren gekomen waar veel volume op zit en die de cliënt/werkgever eenvoudig zelf online wil doen.

# Samenvatting

## Maak een Drempelloze Digitale Dienstverlening bij UWV nadrukkelijk onderdeel van de Integrale Klantreis

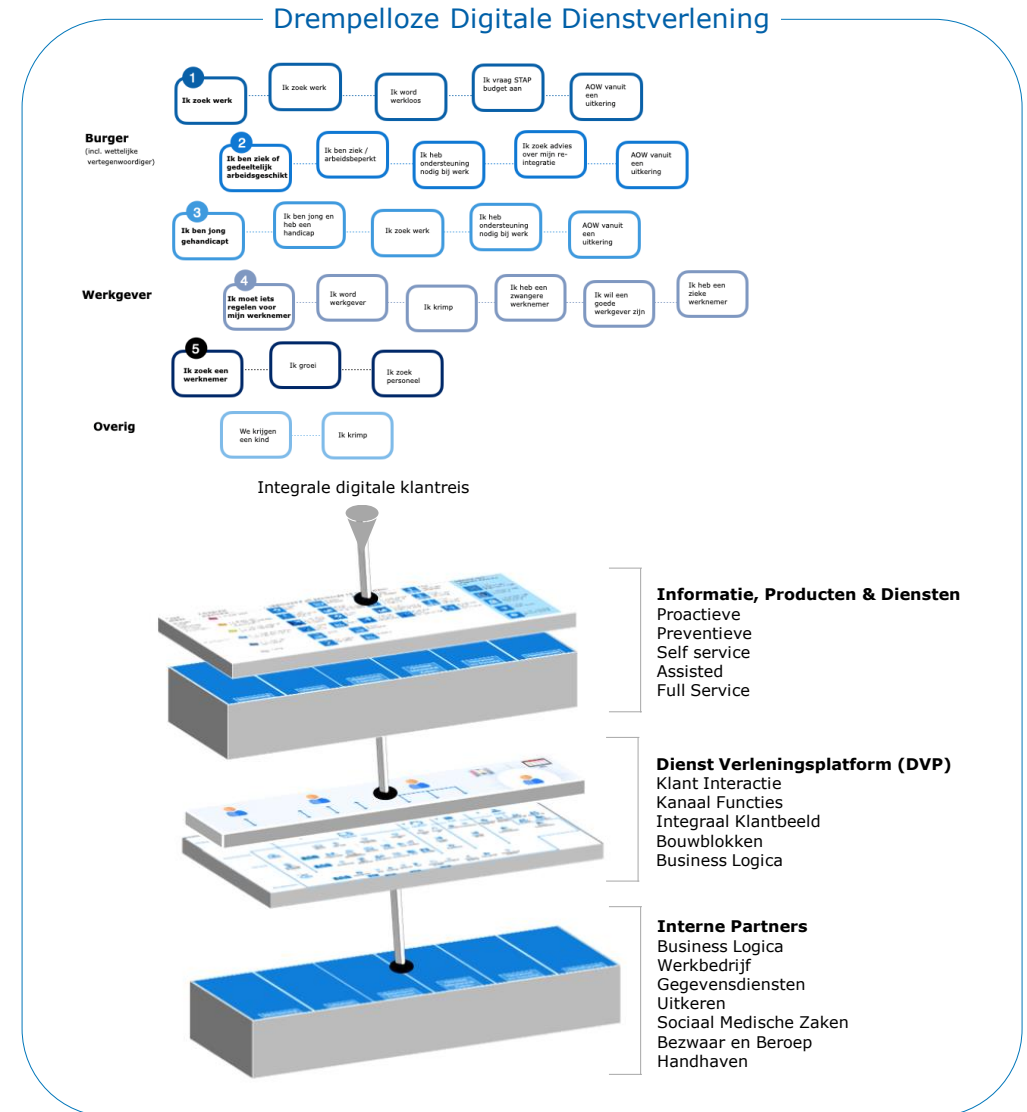
Digitale dienstverlening is onderdeel van alle Integrale klantreizen met een reeks aan interacties en opeenvolgende stappen vóór, tijdens en na het gebruik van een Dienst. Door het volgen van de digitale strategie wordt een drempelloze digitale dienstverlening bereikt.

Richt de verbeter-initiatieven en projecten die de digitale dienstverlening betreffen, volgens de 3 pijlers van de digitale strategie:

**Pijler 1 – Focus:** Verbindt pijnpunten vanuit de integrale klantreizen met zaken (Jobs) die een hoog volume hebben en de cliënten /werkgevers eenvoudig zelf wensen te doen. Dit brengt focus aan (wat doe je wel, wat doe je niet digitaal) en zorgt voor integrale aansturing, omdat het de hele keten (transactie) raakt. Dit zal leiden tot versnelling en reductie van in te zetten capaciteit.

**Pijler 2 – Reductie:** Ontsluit alle dienstverlening van UWV voor cliënten/werkgevers op het UWV portaal (en mogelijk in de UWV App), tenzij K&S/Digitale Dienstverlening anders adviseert.

**Pijler 3 – Consistentie:** Sluit digitale diensten aan op het Dienstverleningsplatform (DVP) met haar generieke voorzieningen en bouwblokken. Dit zorgt, naast een herkenbare dienstverlening aan de cliënten en werkgevers, voor een versnelling in de implementatie en reductie van in te zetten capaciteit.



# 1 Focus



# 1 Focus | Transactiegericht

Clënten

Eenvoud en gemak is de sleutel. Begin daarom niet aan het digitaliseren van complexiteit.

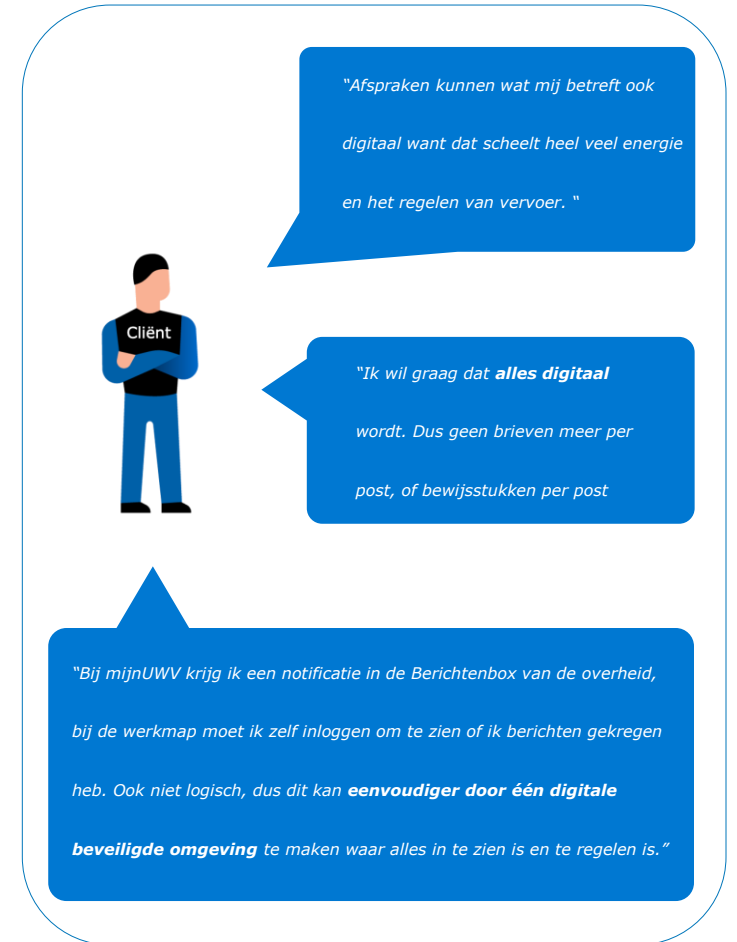
*'De meeste zaken doe ik gemakkelijk digitaal. UWV is toegankelijk en de interactie is uniform en consistent (passend bij mijn voorkeuren). Ik ervaar eenvoud en gemak en de digitale omgeving zorgt ervoor dat ik snel informatie kan vinden en mijn taken kan uitvoeren. En als ik dat wil, kan ik iemand bereiken die mij helpt.'*

Bij het merendeel van de jobs geven cliënten aan dat zij een beveiligde omgeving het belangrijkste kanaal vinden. Cliënten geven hier de voorkeur aan vanwege de privacy en zekerheid, maar daarnaast spelen ook gemak en snelheid een belangrijke rol.

Ontwerp de Job als een transactie (zowel front end als back end). Het is een samenspel tussen digitaal ontwerp (K&S) en Business logica (Interne Partner) waardoor de klant het zelf kan en er ruimte ontstaat voor de medewerker voor complexe dienstverlening.

## Top jobs Clënten

1. Mijn Inkomsten doorgeven via IKO
2. Sollicitatieactiviteiten doorgeven
3. CV invullen/aanvullen
4. De status van een aanvraag te weten komen
5. Mezelf ziek of gedeeltelijk beter melden
6. Een toeslag aanvragen
7. Een voorziening aanvragen
8. Bezwaar maken
9. Een klacht indienen



Job	Kanaal voorkeur	Lopende projecten	Aanbevelingen vanuit het onderzoek
Mijn Inkomsten doorgeven via IKO Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving / APP		Behoeftte aan het gebruik van de app is groter dan het huidige gebruik, 25% versus. Aanbeveling om meer promotie te maken voor dit specifieke onderdeel van de app.
Sollicitatieactiviteiten doorgeven Zelfstandig zonder hulp	Beveiligde Omgeving / APP	Job staat sinds 27 mrt ook in de APP!	Relatief veel cliënten hebben hiermee te maken. Een beveiligde omgeving is van belang. Er is hierbij ook een behoefte om deze job te doen via de app, dat zou 19% willen doen.
CV invullen/aanvullen Zelfstandig zonder hulp	Beveiligde Omgeving / APP	Bemiddelingsservice	Een relatief grote groep cliënten heeft wel eens hun CV ingevuld of aangevuld. Een vijfde had hier moeite mee. 13% zou dit graag via een app willen kunnen doen, dit is op dit moment nog niet mogelijk.
De status van een aanvraag te weten komen Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving / APP	Werken met Zaken en Voortgang	Ruim een kwart van de cliënten heeft moeite om de status van een aanvraag te weten te komen. 22% heeft er behoefte aan om dit via een app te doen.
Mezelf ziek of gedeeltelijk beter melden Zelfstandig en Full service	Beveiligde Omgeving / APP	Ziek beter melden via APP	Zowel kanaal waar men dit zelfstandig kan doen als een full service dienstverlening zijn van belang bij een ziek of beter melding. Full-service wordt op dit moment niet actief aangeboden. 15% zou deze job via de APP willen doen.
Een toeslag aanvragen Zelfstandig en Full service	Beveiligde Omgeving		Op dit moment kan een toeslag worden aangevraagd via een formulier. Cliënten zouden dit het liefst rechtstreeks via een beveiligde omgeving doen. 28% heeft behoefte aan full-service.
Een voorziening aanvragen Full Service	Beveiligde Omgeving		Cliënten zouden via een beveiligde omgeving of contact-persoon een voorziening willen aanvragen.. 35% heeft behoefte aan een full service dienstverlening.
Bezwaar maken Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Behoeftte ligt vaker online, terwijl meer cliënten het eerder via post hebben gedaan. 62% van de cliënten heeft moeite gehad met het maken van bezwaar.
Een klacht indienen Zelfstandig zonder hulp	Beveiligde Omgeving	Digitalisering en optimalisering klachtenservice. Digitalisering klachtenformulier	Het belangrijkste kanaal is een online beveiligde omgeving, dit wordt niet aangeboden door UWV. Veel cliënten hebben moeite met de job gehad in het verleden.
Vragenlijst over persoonlijke situatie invullen (Werkverkenner) Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Een kwart had moeite met het invullen van de vragenlijst. 38% van de cliënten zou dit het liefst telefonisch doen met een (vast) contactpersoon. Dit sluit niet altijd aan bij de huidige dienstverlening
Ontdekken welke beroepen passen Full service	Beveiligde Omgeving		De beroepenvinder wordt nu op een open omgeving aangeboden, men heeft voorkeur voor een beveiligde omgeving. 30% van de cliënten heeft behoefte aan full-service dienstverlening.
Uitkering aanvragen Full service	Beveiligde Omgeving		Een beveiligde omgeving is het belangrijkste kanaal voor de aanvraag van een uitkering. 33% zou dit graag samen met een medewerker doen. 26% had moeite met de aanvraag.
Aan Coach opdrachten werken Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Een beveiligde omgeving is het belangrijkste kanaal voor coach-opdrachten, dit komt overeen met de huidige situatie. 36% heeft behoefte om dit telefonisch samen met een contactpersoon te doen.

Voor de meeste jobs geven werkgevers aan dat ze dit bij voorkeur via een beveiligde omgeving doen.

Veiligheid van de gegevens en privacy van de werknemers spelen hierbij voornamelijk mee. Een aantal jobs dienen momenteel gedaan te worden per post, waarvoor vaak een formulier geprint en ingevuld moet worden. Ook voor deze jobs is er de behoefte om dit via een beveiligd omgeving te doen.

## Top jobs Werkgevers :

1. Een uitkering voor een werknemer aangevraagd
2. Een werknemer ziek of (gedeeltelijk) beter gemeld
3. Informatie verzameld of ingezien voor mijn administratie
4. Een (eind)evaluatie voor een zieke werknemer ingevuld
5. Een wijziging van een werknemer doorgegeven
6. Kandidaten voor een vacature gezocht
7. Vacatures uitgezet
8. Een vergoeding of subsidie aangevraagd
9. Een deskundigenoordeel met betrekking tot een werknemer aanvragen





# 1 Focus | Transactiegericht

Werkgevers

Implementatie

Job	Kanaal voorkeur	Projecten	Aanbevelingen vanuit het onderzoek
Een uitkering voor een werknemer aangevraagd Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	Werken met zaken Project WIBO spoor 2 Herontwerp Faillissementen Digitaliseren Post werkgevers WG portaal re-designen Digipoort berichten	Een grote groep werkgevers heeft weleens een uitkering voor een werknemer aangevraagd, de meesten via Werkgeversportaal, wat de huidige mogelijkheid is. Een beveiligde omgeving heeft ook de grootste voorkeur.
Een werknemer ziek of (gedeeltelijk) beter gemeld Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	ZBM project	De helft heeft deze job weleens gedaan. Er is relatief weinig moeite met de job en de behoeften sluiten aan bij de huidige mogelijkheden.
Informatie verzameld of ingezien voor mijn administratie Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	Project versterken digitale werkgevers dienstverlening	Een beveiligde omgeving heeft de grootste voorkeur voor het verzamelen van informatie voor de administratie en dit is nu ook mogelijk.
Een (eind)evaluatie voor een zieke werknemer ingevuld Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	Herbeoordeling WIA Verbeteren WG dv WIBO spoor 2 WG portaal re-designen Digipoort berichten uitbreiden RIV Nulmeting	33% heeft moeite met het invullen van een evaluatie voor een zieke werknemer. Het liefst wordt dit gedaan via een beveiligde omgeving, daarbij is er behoefte aan enige vorm van uitleg.
Een wijziging van een werknemer doorgegeven Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	Project Versterken Werkgevers Dienstverlening Digitaliseren post werkgevers en werknemers Identificeren gemachtigde werkgevers WG portaal re-designen Digipoort berichten uitbreiden	Een beveiligde omgeving heeft de voorkeur, voor 52% het liefst met enige uitleg. Per post of een online formulier is een minder gebruikte vorm om een wijziging van een werknemer door te geven.
Kandidaten voor een vacature gezocht Zelfstandig	Beveiligde Omgeving	Bemiddelingsservice	Werkgevers hebben veel moeite met deze job. Zij kunnen dit nu doen via een beveiligde omgeving en doen dit ook het liefst zelfstandig op deze manier.
Vacatures uitgezet Zelfstandig	Beveiligde Omgeving	Bemiddelingsservice	Werkgevers zetten een vacature het liefst uit zonder hulp/ Een beveiligde omgeving kent onder werkgevers de voorkeur, het kan momenteel ook middels een bezoek of gesprek.
Een vergoeding of subsidie aangevraagd Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Het heeft de voorkeur om dit via een beveiligde omgeving te doen, anders dan de huidige mogelijkheid via post. Daarbij is er enige behoefte aan uitleg gewenst.
Een deskundigenoordeel met betrekking tot een werknemer aanvragen Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		30% had hier veel moeite mee. Het voorkeurskanaal is een beveiligde omgeving, met enige uitleg. Een klein deel doet het via een online formulier, per post heeft geen voorkeur.
Een WIA-herbeoordeling aanvragen voor een (ex-) werknemer Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Een WIA-herbeoordeling aanvragen gaat nu via post. Werkgevers hebben de voorkeur om dit via een beveiligde omgeving te doen. Werkgevers die deze job eerder hebben gedaan hebben daar relatief veel moeite mee.
Een ontslagvergunningaanvragen voor een werknemer Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving		Ondanks dat het nu al via het werkgeversportaal kan, is daarbij nog wel een webformulier nodig, dit is niet de voorkeur van werkgevers. 45% had zeer veel moeite met het aanvragen van een ontslagvergunning.
Bezwaar maken Zelfstandig met uitleg	Beveiligde Omgeving	Werken met Zaken	Momenteel maken werkgevers het vaakst bezwaar per post. Een beveiligde omgeving heeft echter de voorkeur om dit te doen. Werkgevers hebben dan ook veel moeite om deze job uit te voeren, enige uitleg is gewenst.
Bedrijfs-of contact-gegevens aanpassen Zelfstandig	Zelfstandig met uitleg		Het aanpassen van gegevens wordt door een klein deel van de werkgevers gedaan, meestal via het Werkgeversportaal. Het heeft onder werkgevers de voorkeur om dit zelfstandig te doen via een beveiligde omgeving.
Een klacht indienen Zelfstandig met uitleg	Zelfstandig met uitleg	Digitalisering en optimalisering klachtenservice Digitalisering klachtenformulier	Slechts een kleine groep heeft weleens een klacht ingediend, dit kostte hen zeer veel moeite. Een beveiligde omgeving heeft de voorkeur, wat nu geen mogelijkheid is. Maar ook telefonisch vind een deel van de werkgevers belangrijk.

# 2

## Reductie



## 2 Reductie | naar Eén UWV

Randvoorwaardelijk voor een drempelloze digitale dienstverlening is dat de cliënt en werkgever alle diensten van UWV kan afnemen op het hoofdportaal UWV en haar besloten omgevingen (Mijn UWV, Werkgeversportaal en DIGIPOORT). Voor het gemak komen steeds meer diensten die zich daarvoor lenen ook beschikbaar in de UWV App. Door alle diensten en uitwisseling van persoonlijke gegevens onder te brengen op het hoofdportaal wordt complexiteit en onderhoud gereduceerd om blijvend te kunnen voldoen aan de laatste eisen voor en standaarden in informatiebeveiliging, privacy, toegankelijkheid en huisstijl.

### Scope werk.nl

#### Diensten op werk.nl

Werkmap berichten  
Taken  
Bemiddelingsservice (BMS) \*  
Tips in de Werkmap  
Online testen, trainingen en webinars, beroepenvinder

#### Diensten op [uwv.nl](#)

Beschikbaar  
Beschikbaar  
Ontsluiting BMS is realiseerbaar  
Herontwerp, alvorens te ontsluiten  
Ontsluiting via link (as is)

#### Dienstverlening voor gemeenten

Bemiddelingsservice  
Werkmap berichten  
Taken  
E-intake bijstand

#### niet ontsluiten

#### Dienstverlening overig (SUWI)

Gegevens inzien (BKWI)  
Bewijs van inschrijving

#### ntb

#### Jobs Bemiddelingsservice (BMS) \*

CV invullen  
Vacatures zoeken  
Beroepenkaart werkzoekenden (spiegelproduct)  
CV kaart werkzoekenden (spiegelproduct)  
Plaatsen van vacatures  
Zoeken in CV's  
Beroepenkaart werkgevers (spiegelproduct)  
Kandidatenverkenner banenafpraak

Een groot deel van de jobs die op werk.nl worden aangeboden, waaronder CV invullen en vacatures zoeken, kunnen ook via [uwv.nl](#) aangeboden worden zodat er voor cliënten en werkgevers met een UWV relatie, een drempelloze digitale dienstverlening ontstaat.

De functie die werk.nl bekleedt en de diensten die op dit portaal aangeboden worden vanuit de wettelijke SUWI taak, blijven ongewijzigd. Samen met (gemeenten)partners is een nadere verkenning nodig 'hoe burgers en werkgevers vanuit de gezamenlijke SUWI taak te (blijven) bedienen', waarbij rekening wordt gehouden met de ontwikkelingen rondom de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur (RWC).

"Ik wil heel graag dat alles op één

plek te vinden is, want zelfs het

onderscheid tussen mijnUWV en de

werkmap is voor mij niet logisch."



## 2 Reductie | naar Eén UWV

UWV komt op meer dan 100 websites en portalen voor. De websites en portalen, waarvan UWV eigenaar is én bijdragen aan de drempelloze dienstverlening bij UWV, moeten (op termijn) geïntegreerd worden op het hoofdportaal. De meeste websites betreffen geen UWV dienstverlening en zijn daarmee buiten scope van V3D.

### Overige portalen/websites die bijdragen aan drempelloze dienstverlening

- Klachten.uwv.nl en wordt drempelloos middels het project Digitalisering en Optimalisering Klachtenservice(K&S)
- Ziekgemeld.uwv.nl en wordt drempelloos middels het project Digitale Medische Intake (ZW Arbo)
- Inspiratie.uwv.nl om met inspirerende en activerende verhalen de dienstverlening zichtbaar te maken wordt drempelloos na implementatie van het nieuwe Content Management systeem (aanbesteding loopt).
- Stapuwv.nl, uiterlijk in 2026 overbrengen naar [uwv.nl](https://www.uwv.nl) i.v.m. verplichte aansluiting op Digitale Toegang Service.

Voorlopig zo laten vanwege het lage volume:

- Onlineseminar.nl/uwv
- Onlinetrainingen.uwv.nl

### Geen UWV dienstverlening

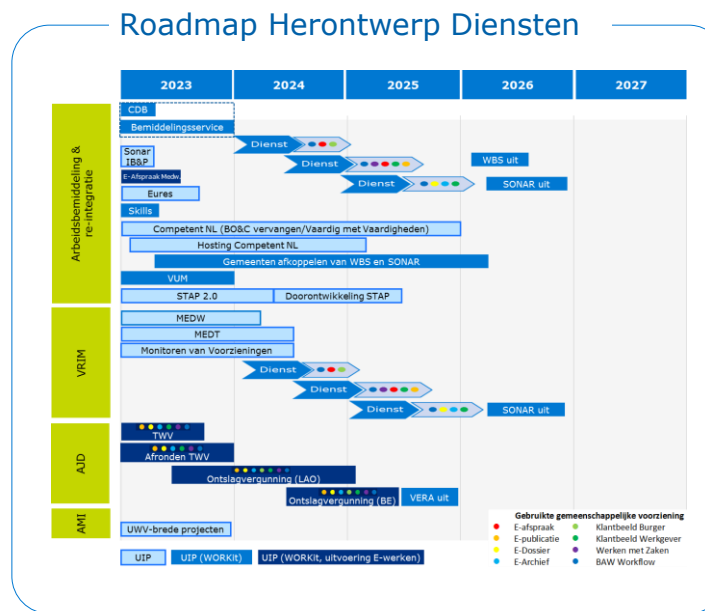
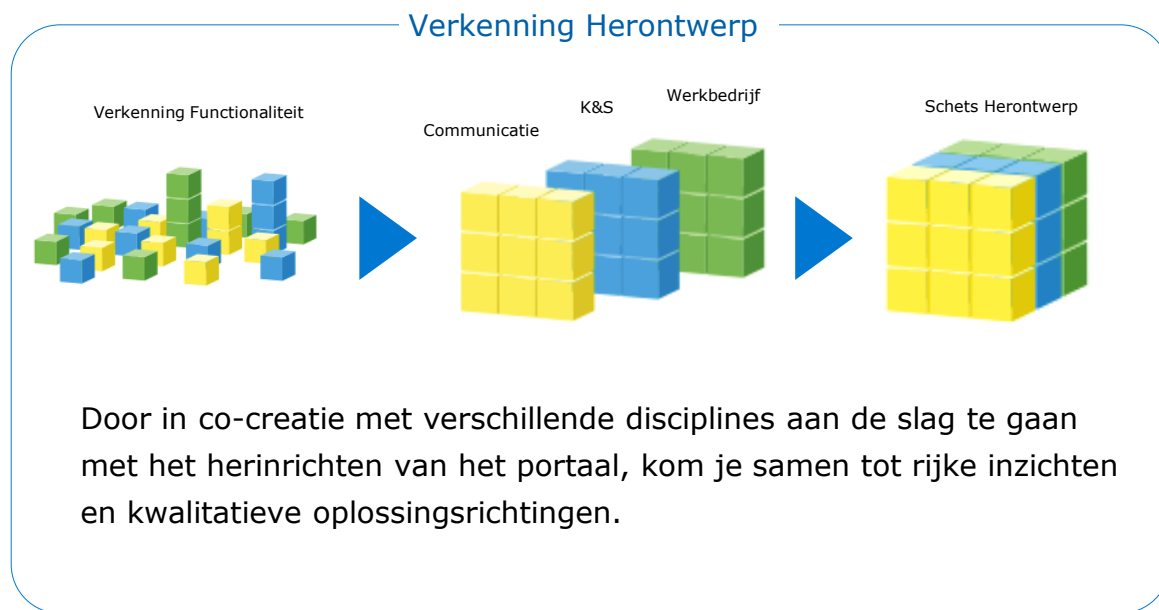
Onderstaande websites vallen buiten de scope om tot een drempelloze digitale dienstverlening te komen:

- 60 websites van samenwerkingsverbanden en partners (WSP's, BKWI, Leerwerkloket, tolkcontact), waar UWV niet de eigenaar van is
- meer dan 30 sites met technische redenen of voor intern gebruik
- UWV als werkgever (Marktplaats, werkenbijuwvalsarts, werkenbijuwvinit.nl)
- BOC register/Competent.nl
- Jaarverslag/verantwoordingsite van UWV

## 2 Reductie | naar Eén UWV

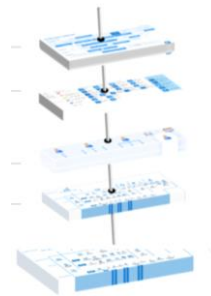
In een 'houtkoolschets' sessie hebben WB, K&S en CC vanuit de integrale klantreis en merkbeleving vastgesteld dat een groot aantal diensten van het Werkbedrijf meerdere klantreizen kan ondersteunen.

1. Neem de redactionele content van werk.nl in scope van het project MoveU, die met de toegankelijke huisstijl, navigatie structuur en 'mobile first' content strategie, het fundament legt voor [uwv.nl](https://www.uwv.nl) voor Werk en Inkomen.
2. Het DVP zal vanuit klantbehoefte doorontwikkeld worden, samen met het WB, in overeenstemming met Globaal Bedrijfsontwerp WB en doelarchitectuur.
3. Implementeer de digitale diensten via de Roadmap Herontwerp Diensten van het WB om drempelloze (digitale) dienstverlening te kunnen bieden én Sonar, Vera en WBS te kunnen uitfaseren.
4. Breng de top jobs (transacties) onder bij de integrale klantreizen en weeg deze mee in de prioritering van op te lossen pijnpunten binnen de Integrale klantreis.



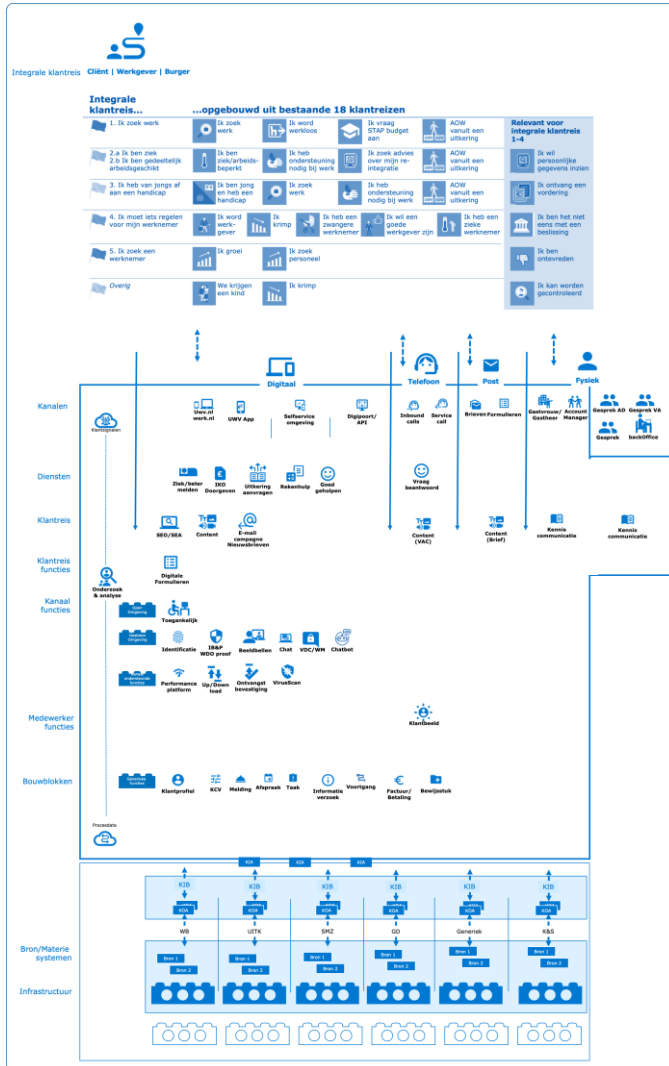
# 3

## Consistentie



# 3 Consistentie

"Graag een duidelijk overzicht. Een makkelijke gebruiksaanwijzing of stappenplan aanwezig wanneer en hoe te handelen"



De cliënt ervaart één UWV, een drempelloze digitale klantreis gefaciliteerd vanuit het Dienstverleningsplatform (DVP):

Het dienstverleningsplatform wordt de 'etalage' van de dienstverlening bij UWV. We bieden hierop al onze diensten aan en richten de etalage in op basis van de integrale klantreizen.

We bouwen Eén UWV voortaan op met **standaard bouwblokken**, die het voor ons 'in de winkel' gemakkelijker maken om losse elementen in de etalage aan te passen. Verder zorgen we voor dezelfde, **generieke voorzieningen** (bijvoorbeeld inzicht in voortgang) en dezelfde 'look and feel' voor alle diensten van UWV.

Op deze manier verminderen we de complexiteit voor onze cliënten: of ze nu contact zoeken met hun adviseur werk of met een verzekeringsarts, of ze nu ziek worden tijdens werkloosheid of andersom: voor het gebruik van de UWV- omgeving verandert er voor hen niets. Zo ervaren mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening een drempelloze klantreis en contact met één UWV.

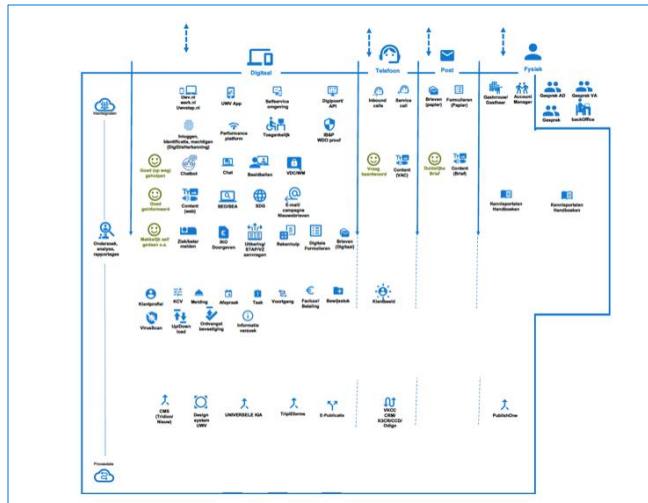


Kanalen

Klant interactie

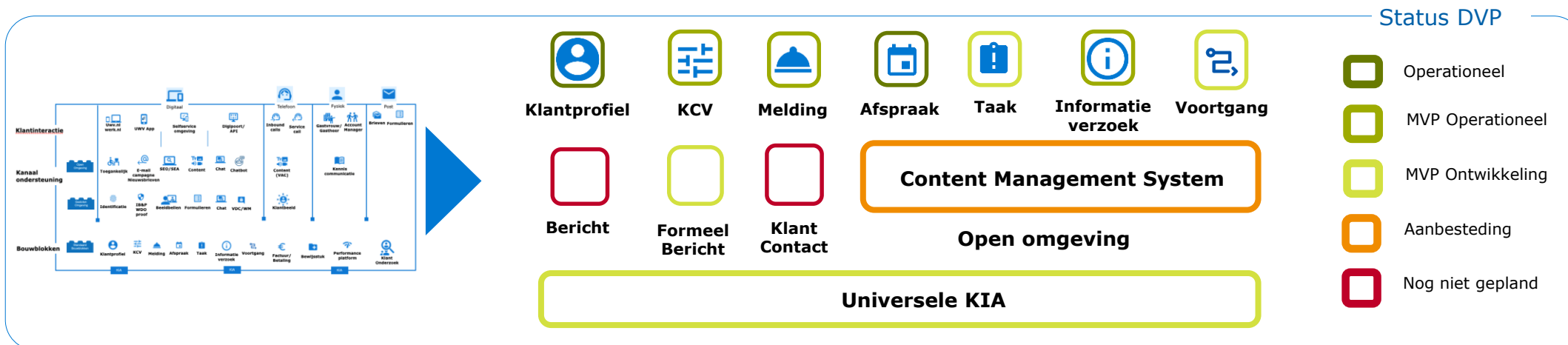
Gemeenschappelijke kanaal onafhankelijke functies

Generieke voorzieningen



### 3 Consistentie

Het DVP wordt ontwikkeld conform doelarchitectuur e-dienstverlening en is continue in ontwikkeling. De eerste generieke voorzieningen zijn beschikbaar en de MVP voor de gesloten omgevingen (MijnUWV en Werkgeversportaal) is in ontwikkeling. Divisies sluiten aan op generieke voorzieningen en ontwikkelen alleen eigen specifieke dienstverlening, indien er geen generieke voorziening beschikbaar is. Het ontwikkelen van specifieke digitale dienstverlening door divisies gebeurt altijd samen met K&S, ook hierbij wordt aangesloten op het DVP door het inzetten van bouwblokken zoals de universele KIA.



1. **Project TUNL** ontwikkelt met de Universele KIA het bouwblok om schermen op consistente wijze te realiseren en bevestigt de bruikbaarheid door een drietal aansluitingen op het bouwblok te realiseren. De MVP als toets voor aanvraag WW is gerealiseerd.
2. **E-werken** realiseert het aansluiten op generieke voorzieningen zoals inzicht in de status van een verzoek door aansluiten op Voortgang vanuit Werken met Zaken en de doorontwikkeling van een generieke voorziening, zoals het zelf maken van afspraken met E-Afspraak.
3. De generieke voorziening **Taak** levert inzicht in wat UWV van een cliënt of werkgever verwacht, onderdeel van project Vereenvoudigen Opvragen Ontbrekende Gegevens (VOOG), start in mei 2023.
4. Door de open omgeving op te nemen in het DVP lopen de open en gesloten omgeving drempelloos in elkaar over (onderdeel van het nieuwe Content Management Systeem, aanbesteding loopt).
5. Samen met de divisies stelt K&S een aansluitplan op. Hierin wordt bepaald hoe met bestaande digitale diensten omgegaan wordt: overzetten naar het DVP of uitzetten.

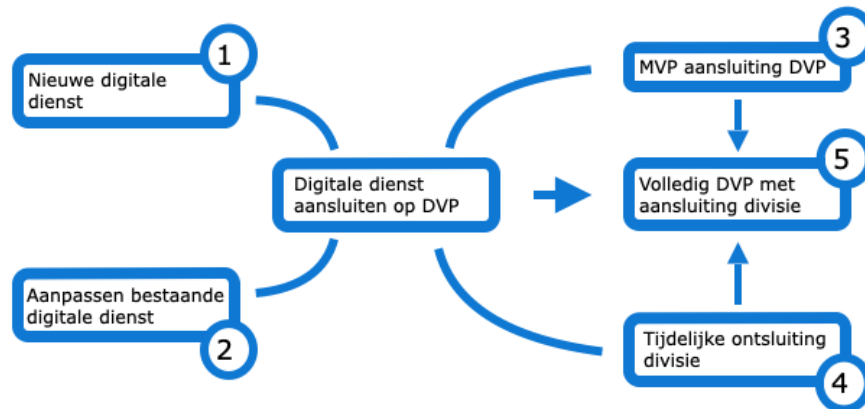


### 3 Consistentie

Digitale dienstverlening is altijd in ontwikkeling en daarmee is het DVP ook continue in ontwikkeling. Het DVP voor cliënten en werkgevers op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) is als MVP (Minimum Viable Product) in ontwikkeling. Het is nu zaak om digitale diensten aan te sluiten op de reeds beschikbare generieke voorzieningen van het DVP zodat het echt in gebruik wordt genomen. Hierbij komen ongetwijfeld nieuwe vragen naar boven wat leidt tot het vanuit de klantbehoefte gericht doorontwikkelen van het DVP samen met interne partners.

Op basis van de Top Jobs uit het 'Jobs to be done' onderzoek kunnen de klantreisleiders volgens de pijler Focus prioritering aanbrengen in te ontwikkelen digitale diensten. Het uitgangspunt is dat digitale diensten worden aangesloten op het DVP en daarmee op [uwv.nl](https://www.uwv.nl). Hierdoor wordt invulling gegeven aan de pijlers Reductie en Consistentie uit de digitale strategie.

#### Diensten aansluiten op het DVP



1. Het uitgangspunt is dat nieuwe digitale diensten worden aangesloten op het DVP. Iedere afwijking levert in op de digitale strategie en zorgt voor extra beheerlast.

2. Bij aanpassing wordt, indien binnen redelijke grenzen mogelijk, een bestaande dienst omgezet naar het DVP. Bestaande diensten zijn moeilijk aanpasbaar door verouderde software, complexe opzet en kennisverloop. Met name de analyse van de bestaande dienst is een uitdaging en niet zozeer de realisatie. Door omzetten naar het DVP wordt de beheerlast gereduceerd en komt meer capaciteit vrij voor ontwikkeling van diensten en het DVP.

3. Ook wanneer een digitale dienst niet volledig gebruik kan maken van alle generieke voorzieningen van het DVP wordt er zoveel mogelijk aangesloten op het DVP. Latere doorontwikkeling van het DVP en de dienst zorgt voor een volledige aansluiting op het DVP

4. Aansluiting op divisie systemen kan zeer tijdrovend en tijdelijk niet mogelijk zijn. Tussentijdse tijdelijke wegwerp applicaties kunnen versnelling brengen. Hierbij wordt wel direct aangesloten op het DVP maar pas in latere fase wordt de definitieve aansluiting met de divisie gerealiseerd.

5. In alle gevallen is het doel volledige aansluiting op het DVP maximaal gebruikmakend van beschikbare generieke voorzieningen en is de businesslogica van een divisie ontsloten conform architectuurrichtlijnen.

## 3 Consistentie

### Efficiënter inzetten van capaciteit voor Drempelloze Digitale Dienstverlening

- De ontwikkeling van het DVP zorgt ervoor dat K&S digitale dienstverlening sneller kan ontwikkelen en dat diensten standaard voldoen aan alle eisen voor digitale dienstverlening zoals voor toegankelijkheid en beveiliging.
- Door standaardisatie op het DVP wordt de beheerslast voor digitale dienstverlening lager.
- Door standaardisatie op het DVP worden lange discussies over de te realiseren oplossing overbodig, capaciteit kan hierdoor nog meer op realisatie ingezet worden.
- Divisies kunnen in veel gevallen zelf aansluiten op het DVP zonder aan de kant van K&S uitgebreide (ontwikkel)capaciteit nodig is.
- Divisies sluiten altijd aan op het DVP hetzij op generieke voorzieningen hetzij door het ontwikkelen van specifieke dienstverlening o.b.v. DVP bouwblokken.
- Divisies worden zelf verantwoordelijk voor het leveren van de ondersteunende business logica (daar waar de kennis is). Hierbij verschuift de rol van K&S naar het leveren van de digitale dienstverlening.

Dit alles leidt tot het efficiënter inzetten van capaciteit waardoor er capaciteit vrijgespeeld wordt om in te zetten op doorontwikkeling van digitale dienstverlening.

### Oormerken (ontwikkel)capaciteit

Door het oormerken van (ontwikkel)capaciteit voor klantreizen, UIP-projecten en beheer en doorontwikkeling DVP zorgt K&S dat de beschikbare capaciteit op juiste wijze toebedeeld wordt aan de verschillende taken.



## Huidige digitale dienstverlening: een reis met hindernissen