



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur

Datum	11 juli 2023	
Agendapunt	Agendapunt 9	Nummer 23 – 248
Onderwerp	Plan van Aanpak Data Kwaliteit RvB - Bespreking auditrapport AD	
Directeur	Directeur Gegevensdiensten	
Opsteller	Manager UWV Data Office	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel	

Onderwerp heeft instemming van

Directeur	Toelichting
SMZ	
Uitkeren	
Gegevensdiensten	
K&S	
Facilitair Bedrijf	
Handhaving	
FEZ	
Werkbedrijf	
Klantreisleider klantreis 'Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt'	
Programmamanager Programma Informatie Huishouding	

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Kennisnemen van het plan van aanpak Data Kwaliteit als startpunt voor het invullen van de conclusies en aanbevelingen als opgevoerd in het auditrapport Data Kwaliteit AD december 2022
2. Akkoord gaan met het voorliggende plan van aanpak Data Kwaliteit en start van de implementatiefase per 3^e kwartaal 2023.
3. Ter overweging om het Plan van Aanpak Data Kwaliteit op te laten nemen in de jaarplannen 2024 van de divisies en tevens in de management contracten 2024.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Gedurende de periode februari tot en met juni 2023 is uitvoering gegeven aan de opdracht van de Raad van Bestuur (in overleg 3-2-'23) om een plan van aanpak op te stellen, waarin de conclusies en aanbevelingen van de interne accountantsdienst met betrekking tot datakwaliteit in Integrale Klantreizen wordt opgelost met een pragmatische aanpak.

In de initiatiefase heeft CDO en UWV Data Office door intensieve samenwerking met de divisies het voorliggende plan van aanpak gerealiseerd die door de divisiestructuren heen gaat. Deze intensieve samenwerking, die vertaald is in dit plan zal ertoe leiden, dat zorgvuldig geselecteerde kritische gegevens voor de cliënt in de klantreis "Ik ben ziek/arbeidsbeperkt" van bron tot cliënt in kaart en geanalyseerd is.

De geselecteerde gegevens worden door de business van kwaliteitscriteria voorzien zodat op elk moment beoordeeld kan worden of de gegevens van de juiste kwaliteit zijn voor gebruik ten behoeve van de cliënt. Gekozen is voor een selectie van gegevens die essentieel is voor de klantreis. Oftewel als een kritisch gegeven niet van de juiste kwaliteit is, is de klantreis en de dienstverlening aan cliënt niet correct en heeft dit negatieve impact voor de cliënt en de klantwaarde. Voorbeelden: Uitkering start te laat of is te hoog/laag.

Bepalend bij de selectie van een gegeven is de impact op de dienstverlening aan burgers.

Een UWV breed kwaliteit beheer- en borgingproces zal ingericht en opgeleverd worden en voorzien worden van rapportage lijnen in de UWV (data) governance.

De geselecteerde kritische gegevens, die door de divisies zijn aangedragen om onderdeel te zijn van het plan van aanpak zijn als volgt:

- Per deelnemende divisie zijn de volgende keuzes gemaakt:
 - Per deelnemende divisie zijn de volgende keuzes gemaakt:
 - SMZ selecteert Eerste Arbeidsongeschiktheid Dag en tevens laatste Arbeidsongeschiktheid Dag
 - Mogelijke impact cliënt:
Eerste AOD: Uitkering start niet op tijd of te laat, tevens nadelige gevolgen op de pensioenpremie van de cliënt
 - Intern UWV-risico:
Laatste AOD: Scheve resultaten in stuur- en verantwoordingsinformatie
Eerste AOD: Verkeerde conclusies/ uitspraken rond de werkvoorraad
 - Uitkeren selecteert "Dagloon".
 - Mogelijke impact cliënt: Uitkering is te hoog/ te laag.
 - Facilitair bedrijf selecteert "Pandcode"
 - Mogelijke impact cliënt: Niet tijdige opvolging van afspraken/(her)keuringen door verwijzing naar verkeerde UWV-pand.
 - Handhaven selecteert "definitie gezondheidsfraude" (reeds lopend traject).
 - Mogelijke impact cliënt: Discussie rondom verdenking van gezondheidsfraude.
 - Intern UWV-risico: Gebrek aan een exacte definitie kan inefficiënte aanpak van potentiële fraudegevallen veroorzaken
 - K&S selecteert "email adres cliënt" en "telefoonnummer cliënt".
 - Mogelijke impact cliënt: UWV kan de cliënt niet tijdig benaderen.
 - Intern UWV-risico: Afbreukrisico vertrouwen cliënt.
 - Gegevensdiensten selecteert "werkhervattingskas (WHK) premiepercentage".
 - Mogelijke impact cliënt: De te betalen premie voor de publieke WIA/WGA verzekering te hoog of te laag. Een onnodige bezwaarzaken (bij GD) tot gevolg.
 - Intern UWV-risico: Veroorzaakt onnodig bezwaar-werklast en mogelijk her calculatie van uitkeringen.
 - BC&K zal kennis en kunde inzetten en meedenken in het opzetten van de governance rondom datakwaliteit. Dit betreft het meedenken in juiste formulering in jaarplannen en managementcontracten van directies, het meedenken over rapportageschema's en het opzetten van een kwaliteit beheer- en borgingproces ("PDCA Cyclus") rond datakwaliteit.
 - Werkbedrijf geeft aan voor de einddatum van een voorziening te willen gaan maar moet nog langs domeinhouders om dit goed af te stemmen.

De conclusies en aanbevelingen in het auditrapport worden als volgt opgevolgd:

- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement concrete en haalbare (meerjaren) doelstellingen op datakwaliteit te laten formuleren, die het realiseren van de ambitie Datagedreven werken ondersteunen. Wij adviseren tevens deze doelstellingen, inclusief bijbehorende planning, door de Raad van Bestuur te laten bekrachtigen.
 - In het plan van aanpak wordt de basis gelegd voor een integrale en gestructureerde aanpak, die aansluit bij de (meerjaren) doelstellingen op datakwaliteit en de roadmaps datagedreven werken in de divisies. Deze doelstellingen en planningen zijn vastgesteld in het coalitieoverleg.
- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement om de pull strategie aan te vullen met een meer proactieve benadering en de klantgerichte elementen in de strategie te verankeren, zoals het integreren van datakwaliteit in klantreizen en voortbrengingsprocessen van applicaties. Wij adviseren tevens de aangevulde strategie te laten bekrachtigen door de Raad van Bestuur.
 - Zie plan aanpak en we hanteren nog steeds de pull strategie, die aangevuld wordt met een stevigere regievoering vanuit de Data Office – CDO
 - Een risicogerichte aanpak is gevolgd langs de lijn van de klantreis 'ik ben ziek/ arbeidsongeschikt'
- Wij adviseren de CDO om divisies en directies kennis te laten nemen van de Kwaliteitsmonitor LAK en met divisies en directies de toepasbaarheid van deze Kwaliteitsmonitor voor de klantprocessen over de divisies heen te onderzoeken.
 - Gegevensmanagers in divisies zijn op de hoogte gebracht en hebben de opdracht om de toepassing in de klantprocessen te onderzoeken.

- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement, na te (laten) gaan wat nodig is om het beleid op het gebied van datakwaliteit door divisies en directies te operationaliseren.
 - Zie plan van aanpak
- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement om divisies en directies het gegevenseigenaarschap door te laten vertalen door het nader toekennen van taken en verantwoordelijkheden binnen het eigen organisatieonderdeel.
 - In het plan wordt in elke divisie door de "eigenaar" van het gegeven (in de meeste gevallen de domeinhouder) gegeven(s) geselecteerd, die ook in de kwaliteitsbeheer en -borging cyclus opgenomen zal worden.
- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement te (laten) onderzoeken wat benodigd is om :conform beleid datakwaliteit beheerprocessen binnen divisies en directies in te richten; divisie/directie overstijgende datakwaliteit beheerprocessen in te richten waarlangs correcties van data in bronsystemen plaats kunnen vinden.
 - Het plan van aanpak bevat het invoeren van Governance, waaronder taken, verantwoordelijkheden en beheerprocessen.
- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement zorg te dragen voor een uitwerking van de data-lineage per klantproces.
 - Dit is één van de stappen in het plan van aanpak en in ruimere zin geadresseerd in de Roadmap Gegevensmanagement 2023-2025
- Wij adviseren CDO om te monitoren dat divisies en directies afnemerseisen te inventariseren en vastleggen.
 - Afnemerseisen beginnen met het vaststellen van de criteria voor de gegevens in dit plan. Meer afnemerseisen vaststellen is een vervolgstap na uitvoering van dit plan van aanpak.
- Wij adviseren de Coalitie Gegevensmanagement om divisies en directies opdracht te geven om maatregelen te treffen op nog niet ingevulde operationele randvoorwaarden en zich hieromtrent te verantwoorden.
 - Divisies hebben in de Coalitie Gegevensmanagement eindbeelden vastgesteld ter invulling van de strategie van UWV. Deze eindbeelden zijn opgesteld om operationele randvoorwaarden op vier speerpunten, te weten Data Kwaliteit, Metadata Management, Masterdata Management en Data Lifecycle Management te realiseren. Divisies hebben daartoe "roadmaps" opgesteld en rapporteren de voortgang in de coalitie gegevensmanagement ter bewaking van de voortgang en onderlinge afstemming.
- Wij adviseren CDO, divisies en directies een PDCA-cyclus op het gebied van datamanagement in te richten, aan de hand waarvan: inzicht is in de kwaliteit van data in de klantprocessen van UWV; sturing op verbetering van de kwaliteit van data in klantprocessen kan plaatsvinden.
 - Het op te leveren Datakwaliteit Beheer- en Borging proces ("PDCA-cyclus") is een essentieel onderdeel van dit initiatief en vult daarmee deze aanbeveling in.
- DO is stelselverantwoordelijk voor datakwaliteit en geeft aan op welke wijze de architectuur een rol speelt in datakwaliteit.
 - Data Office heeft de UWV Data Architectuur beschreven en afgerond. Een "Proof of Concept" is in voorbereiding en zal de architectuur op onderdelen toetsen. De Data Architectuur zal eveneens in de AB behandeld worden. Deze architectuur ondersteunt het verbeteren van de datakwaliteit.

Concluderend kunnen we vaststellen, dat:

- De betrokken IV-directeuren, verzameld in de coalitie Gegevensmanagement, nemen de aanbevelingen van de Accountantsdienst over;
- De verbetering van de data-architectuur wordt gezamenlijk door de CDO en Dataoffice en de Architectuurboard vormgegeven; De documenten UWV Data Strategie en UWV Data Architectuur zijn inmiddels opgeleverd door UWV Data Office.
- Implementeer de methodiek die Handhaving hanteert om datakwaliteit te verbeteren overal in de organisatie; Deze methodiek wordt in het plan van aanpak toegepast.
- Pak de verbetering pragmatisch aan: leg de focus op de voornaamste plekken waar data worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening en de integrale Klantreizen, pak dat aan en regel het systematisch in; Deze aanbeveling van RvB is toegepast.
- Stel in de coalitie Gegevensmanagement een concreet plan van aanpak op dat in uitvoering gebracht wordt. De Coalitie Gegevensmanagement is akkoord met het voorliggende plan van aanpak.
- Data Office is stelselverantwoordelijk voor datakwaliteit en geeft aan op welke wijze de architectuur een rol speelt in datakwaliteit. Structurele aanpak van datakwaliteit wordt adequaat ondersteund.
- De IV-directeuren leveren aan wat binnen hun divisie (dit jaar) aan datakwaliteit wordt gedaan, in welke planning, met welke mensen, welk onderdeel welk probleem het betreft en welk probleem wordt opgelost en wat het bijdraagt aan de verbetering van de dienstverlening.

- UWV Data Office inventariseert wat voor budget daarvoor nodig zal zijn. De aanvraag wordt omgezet in een integraal plan en neergelegd bij programma Informatiehuishouding.
 - De voorlopige conclusie op dit moment is, dat veel inzet vanuit regulier budget wordt bekostigd, maar dat het vrijmaken van interne experts vraagt om backfill¹. De analyse hiervan zal in de eerste fase na vaststelling van dit plan van aanpak uitgewerkt worden en aan programma Informatiehuishouding voorgelegd worden. Mocht het programma IHH niet in financiering kunnen voorzien, dan zal een financieringsvraag aan de RvB worden voorgelegd.

Gevolgen voor mensen

Cliënten realiseren zich niet altijd, dat er een fout optreedt in de kwaliteit van UWV-gegevens. De materie en uitvoering van wet- en regelgeving is zeer complex. Kritische gegevens, die voor cliënten grote impact hebben, zullen en moeten aan door UWV-business en experts vastgestelde kwaliteitscriteria moeten voldoen. Hiermee realiseren we hoge cliënt-waarde en vullen we de kern in van datagedreven werken binnen UWV.

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

Risico voor dit traject is, dat de voortgang van de implementatie en realisatie van deze integrale aanpak van data kwaliteit door prioritering in de divisies onvoldoende is.

Strategische aspecten van het besluit

Een UWV breed uniform kwaliteit beheer- en borgingproces zal ingericht en opgeleverd zijn en van rapportage lijnen in de governance van UWV opgenomen worden.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Verbetering van UWV Data Kwaliteit zal leiden tot een efficiëntie slag doordat gegevens niet meer leiden tot herstelacties in de uitvoering.

Voor analyse werkzaamheden is de kwaliteit van gegevens als basis van rapportages essentieel en fundamenteel noodzakelijk.

Tevens is de kans op imagoschade gereduceerd doordat minder cliënten betrokken raken bij foutieve afhandeling.

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing

Communicatie

Er hoeft geen proactieve, externe communicatie plaats te vinden.

Communicatie wordt door UWV Data Office als onderdeel van haar awareness traject gecoördineerd inclusief het maken van aansprekende filmpjes over concrete voorbeelden datakwaliteit. Directie Communicatie wordt hierbij aangehaakt.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

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

¹ Backfill: Om interne experts vrij te kunnen maken voor een complex UWV-initiatief kan de noodzaak ontstaan om de werkzaamheden in de reguliere UWV-omgeving doorgang te laten vinden door het inzetten van externen op de eigenlijke werkplek van de interne expert. Op deze wijze wordt ook geborgd, dat alsdan opgedane kennis bij de interne expert blijft.