



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	2 april 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 – 111
Onderwerp	Lerende evaluatie UWV solve-proces via de solve-tafel
Directeur	SBK
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Michiel van den Hauten	Op het SDO is ingestemd met dit plan van aanpak.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

De Raad van Bestuur neemt kennis van van het plan van aanpak voor het onderzoek naar het UWV solve-proces via de solve-tafel. De Raad van Bestuur stemt in met de uitvoering van het onderzoek.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Wanneer mensen in de problemen komen omdat wet- en regelgeving structureel anders uitpakt dan de bedoeling is, probeert UWV signalen daarover op te pakken en op te lossen. UWV kent hiervoor meerdere routes, zoals de knelpuntenbrief en integrale klantreizen. Een van de meer recente routes is ontstaan via de UWV Maatwerkplaatsen. Dit noemen we het solve-proces via de solve-tafel, waar o.a. signalen uit de UWV Maatwerkplaats worden opgepakt.

In de lerende evaluatie van de UWV Maatwerkplaats (2022) constateerde UWV-Kenniscentrum al dat er mogelijkheden zijn om het solve-proces door te ontwikkelen. Om aan deze ontwikkeling bij te dragen willen SBK en de Maatwerkplaatsen een lerende evaluatie starten naar het solve-proces via de solve-tafel. Expliciete vraag daarbij is in hoeverre dit proces aansluit bij de principes om signalen op waarde te schatten, die de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) in 2022 heeft gepubliceerd. UWV-Kenniscentrum heeft een plan van aanpak opgesteld voor een lerende evaluatie naar het solve-proces via de solve-tafel. Met deze lerende evaluatie laten we ook zien dat we het leren van en over maatwerk ten behoeve van het structureel verbeteren van wet- en regelgeving serieus nemen, zoals we ook hebben aangegeven in de bestuurlijke reactie op het ARK-rapport 'Grip op de menselijke maat'.

Doel van het lerend evalueren

Het doel van het te verrichten onderzoek is te achterhalen wat er in het solve-proces via de solve-tafel veranderd kan worden om signalen uit de uitvoering eerder, vaker, sneller en beter op te pakken. We kiezen voor een lerende evaluatie, omdat daarin niet alleen inzichten naar boven worden gehaald over het functioneren van het solve-proces via de solve-tafel, maar ook al tijdens de onderzoeksfase (een deel van) de geleerde lessen in de praktijk van de signalenafhandeling worden doorgevoerd. Via tussentijdse leercycli benut UWV direct de inzichten die in de evaluatie worden opgedaan. Het Kenniscentrum (SBK) zal de evaluatie uitbesteden aan een extern onderzoeksbureau en zelf de leercycli coördineren. [redacted], hoofd kenniscentrum SBK, is de opdrachtgever van dit onderzoek

Hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt: Wat kan er binnen het solve-proces via de solve-tafel geleerd worden om signalen eerder, vaker, sneller en beter op te pakken en de oplossing door te voeren?

Er zijn daarbij de volgende aandachtsgebieden:

- 1) Wat is het solve-proces via de solve-tafel?

- 2) Wat doet en/of kan het solve-proces via de solve-tafel met de 7 principes van de NSOB?
- 3) Welke inzichten en veranderingen in bovenstaande zouden kunnen helpen om signalen eerder, vaker, sneller en beter op te pakken en de oplossingen door te voeren?

Planning en producten

De uitvoeringsfase van het onderzoek loopt tot medio 2025. Voorlopige bevindingen worden tussentijds al gedeeld met de begeleidingscommissie, de opdrachtgever en betrokken medewerkers of organisatieonderdelen.

Het onderzoek wordt afgesloten met een eindrapport én een beleidsnotitie – inclusief benuttingsadvies. Na vaststelling van deze producten zal het rapport openbaar worden via de geëigende kanalen ter kennisdisseminatie.

Aantal bijlagen:1

Bijlage 1: Plan van aanpak 'Lerende evaluatie solve-proces via de solve-tafel'

Gevolgen voor mensen

Onderzoek naar het solve-proces geeft inzicht in wat UWV kan doen om signalen 1) eerder, vaker en sneller op de solve-tafel te laten komen, en 2) vaker, sneller en beter op te pakken en de oplossingen door te voeren. Deze lessen zullen deels tijdens het onderzoek, deels daarna doorgevoerd (kunnen) worden. Als signalen beter, vaker en sneller opgepakt en opgelost worden, komen mensen minder in de knel door onbedoelde effecten van wet- en regelgeving, interne UWV-processen of professioneel handelen.

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

Inzichten en lessen over hoe UWV signalen en knelpunten in wet- en regelgeving en in dienstverlening via het solve-proces vaker, sneller en beter kan oppakken en oplossen dragen bij aan een effectiever solveproces en daarmee aan betere dienstverlening van UWV.

Strategische aspecten van het besluit

Het solveproces via de solve-tafel is een van de routes van UWV om signalen en knelpunten in de wet- en regelgeving op te lossen en onder de aandacht te brengen van het ministerie van SZW en de politiek. Een effectiever solve-proces via de solve-tafel draagt er aan bij dat geconstateerde signalen en knelpunten beter op waarde worden geschat en ook eerder worden opgelost.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Kenniscentrum zal het onderzoek uitbesteden aan een onderzoeksbureau en de leercycli coördineren.

Duurzaamheid

Pijler Maatschappij

Met deze lerende evaluatie van het solve-proces laat UWV zien hoe we continu bezig zijn om signalen en knelpunten op waarde te schatten, en hoe we bezig zijn om dat proces steeds te verbeteren. Het uiteindelijke doel is dat de knelpunten in onze dienstverlening en de wetten en regels geslecht zijn en UWV een publieke dienstverlener met impact is.

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Communicatie

Na afronding van de lerende evaluatie zal UWV in ieder geval een rapport over het onderzoek publiceren op uwv.nl.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, omdat... |

- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
4 Nee, helemaal niet

Metadata

Omschrijving: Lerende evaluatie solve-proces, waarderen signalen en oplossen knelpunten

Trefwoord(en): Lerende evaluatie, Maatwerkplaats, Knelpunten, Signalen, Oplossen