

Bedrijfsvoering rapportage IV en IB&P, Tertaal I - 2024



Inhoudsopgave

1. Klant (run)	3
1.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	3
1.2 Beschikbaarheid	3
1.3 Klanttevredenheid	4
1.4 Non-functionals	5
2. Klant (change)	6
2.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	6
2.2 Architectuur	6
2.3 Generieke IT-voorzieningen	7
2.4 Generieke business voorzieningen (programma E-Werken)	8
2.5 Projecten (en Releases) effectiviteit	9
3. Compliance Wet- en regelgeving	10
3.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards	10
3.2. AVG	11
3.3. AW/WOO	12
3.4. BIO Implementatie	12
3.5. BCM	13
3.6. IB&P Incidenten	14
3.7. Security awareness	15
3.8. Websites op orde	16
3.9. IB&P agenda	17
4. Interne Bedrijfsvoering voor IV	18
4.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards	18
4.2. Maatschappelijk – MVO	19
4.3. Medewerker IV	20
4.4. Leveranciersmanagement	21
4.5. Financieel	24

1. Klant (run)

1.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2024	T3 2023	Norm	Signaal
Beschikbaarheid				
Onbeschikbaarheid - # applicaties	3	3	≤ 15	Groen
Onbeschikbaarheid - # uren	17	22	≤ 140	Groen
Ketenbeschikbaarheid SLA	100%	100%	93%	Groen
Klanttevredenheid				
Waardering KA	7,4	7,1	7,2	Groen
% Tijdige uitlevering IT-middelen	97,8%	N.v.t.	90%	Groen
First time right SD	98%	98,0%	95,0%	Groen
Klanttevredenheid SD	7,9	7,8	7,5	Groen
Non-functionals				
# fte	21.105	21.103	N.v.t.	N.v.t.
# medewerkers	23.823	23.706	N.v.t.	N.v.t.
# werkplekken (laptops)	24.674	24.514	N.v.t.	N.v.t.
# telefoons (smartphones)	24.969	-	N.v.t.	N.v.t.
# locaties	155	155	N.v.t.	N.v.t.
# prints (kleur en Z/W) x mln.	17,66	18,16	N.t.b.	Oranje
# applicaties bij █████ (SPML)	252	244	N.v.t.	N.v.t.
# projecten(centraal/decentraal)	83	103	N.v.t.	N.v.t.
# afgeronde projecten	17	4	N.v.t.	Groen

1.2 Beschikbaarheid

Doelstelling De applicatiebeschikbaarheid in zowel uren als aantal boven de gecontracteerde SLA-norm houden en daarmee tevens de vastgestelde ketens. Hiervoor zijn 3 KPI's beschikbaar.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

Alle drie de KPI's realiseren in het eerste tertaal boven de norm. Ook is dit de hoogste beschikbaarheid sinds deze KPI's gemeten worden.

Vorig jaar werden we geconfronteerd met een toename van verstoringen op de Citrix-omgeving. Omdat de beoogde eindsituatie rond de werkplek (Basis Moderne Werkplek, los van Citrix) nog even op zich laat wachten, is besloten het advies van leveranciers KPN en Microsoft op te volgen en de Citrix-omgeving te upgraden. Deze nieuwe omgeving is gebaseerd op Windows Server 2019 en zou beter aansluiten op het gebruik binnen UWV.

In december 2023 is de taskforce begonnen met het migreren van de eerste groepen gebruikers naar de Citrix 2019-omgeving. Eind februari had ICT Services alle reguliere accounts (25.633 stuks) overgezet. Daarna zijn ze zich gaan richten op de overige groepen: balie/receptie, testaccounts, monitoringaccounts en serviceaccounts. Deze groepen zijn inmiddels overgezet. Medio april is gestart met de laatste groep, de ARBO-accounts. Dit betreft vooral collega's met een visuele handicap en daarom doen we de ondersteuning op locatie. Met het overzetten van deze groep is de migratie (en daarmee de Taskforce) klaar.

Eén van de grootste uitdagingen bleek uiteindelijk in onverwachte hoek te zitten: het gebruik van Zivver bleek in combinatie met Office365 bij enkele groepsmailboxen voor problemen te zorgen. Berichten konden niet meer worden geopend. Het heeft leveranciers KPN, Zivver en onze interne beheerders de nodige inspanning gekost om dit uiteindelijk te verhelpen. Begin april is dit probleem opgelost.

Met de overstap naar de nieuwe Citrix-omgeving is weer een stabiele werkplekomgeving gecreëerd. Het aantal verstoringen is sterk afgenomen en ook van gebruikers horen we positieve geluiden. De ingreep rond de Citrix-migratie heeft zonder twijfel het gewenste effect gesorteerd.

Ondertussen wordt vanuit Programma KooS hard gewerkt aan het ontsluiten van de bedrijfsapplicaties buiten Citrix, zodat de UWV-collega's hun werk zoveel mogelijk op de Basis Moderne Werkplek kunnen doen. Begin januari zijn de eerste applicaties op de testomgeving geplaatst. Inmiddels zijn bijna alle bedrijfsapplicaties ingepland. Over de status van dit project wordt wekelijks gerapporteerd.

Lowlights:

Geen.

Issues en risico's	De beschikbaarheid kent de beste cijfers sinds het begin van de metingen bij ICT Services. Natuurlijk zullen er altijd risico's zijn en blijven en hier worden ook (standaard) maatregelen op genomen, maar op dit moment zijn er geen risico's die om (aanvullende) acties vragen.
---------------------------	---

Acties	Niet van toepassing.
---------------	----------------------

1.3 Klanttevredenheid

Doelstelling	De werkplek met MS-office is de meest gebruikte omgeving voor elke medewerker. Het streven is een zo hoog mogelijke waardering en het continue verbeteren van de KA-omgeving, medewerkers zoveel mogelijk te ondersteunen in het werken met geautomatiseerde hulpmiddelen en waar van toepassing eventuele problemen snel op te lossen. Hiervoor bestaat een viertal KPI's die over verschillende aandachtsgebieden/onderwerpen de klanttevredenheid weergeven.
---------------------	---

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

Waardering KA

Met een stijging van 7,1 naar 7,4 is de gemiddelde klanttevredenheid ten opzichte van het vorige tertaal gestegen. Door de getroffen maatregelen constateert ICT Services vooruitgang in de klanttevredenheid. Ten opzichte van T2 2023 zelfs vanaf een waardering van 6,7. De verklaring voor de stijging in T1 2024 is volledig terug te voeren op de stabiliteit en de beschikbaarheid van de Citrix-werkplek en daarmee de performance. De upgrade van Windows Server 2016 naar 2019 is daarmee aantoonbaar succesvol gebleken.

Ook de waardering voor de hardware en de mobiele telefoon blijft hoog. Wel is een dip zichtbaar in de tevredenheid van de mobiele telefoon in april waardoor het gemiddelde cijfer gelijk blijft ten opzichte van het vorige tertaal. Een echte oorzaak hiervoor is nog niet aan te wijzen; ICT Services houdt de trend in de gaten.

Tijdige uitlevering IT-middelen

Dit tertaal is een nieuwe KPI toegevoegd. Het betreft de "tijdige levering IT-middelen". Ook hiervan is de realisatie beter dan de afgesproken norm.

Norm: 90% (bij vertraging door leverancier). Conform SLA dient een laptop binnen 24 werkuren geleverd te worden, voor omruilen defecte laptop staan 12 werkuren. Voor beide doorlooptijden gelden de uren binnen het blok 7:00 - 19:00 uur op werkdagen. Er zijn 2 scores:

- Leveren Laptop uit voorraad - SLP \geq 95% - gemiddeld 97,81%
- Omruilen defecte laptop prio Midden - SLP \geq 90% - gemiddeld 91,50%

In verreweg de meeste gevallen (96,78%) wordt de levering uitgesteld in overleg met of op verzoek van UWV. In 2,31% van de gevallen ligt de oorzaak bij de leverancier.

Sinds kort is voor medewerkers van HK een online planningstool beschikbaar waarmee eenvoudig een afspraak kan worden ingepland. Het bereik van deze planningstool is onlangs uitgebreid naar méér locaties. Hierdoor is de doorlooptijd gedaald.

Wekelijks wordt in operationeel overleg met KPN/SPIE stilgestaan bij de performance, zeker als die in het rood komt/dreigt te komen. Issues worden gesignaleerd en verbeteracties gestart. In 2023 heeft een Service Improvement Plan van leverancier voor verbetering gezorgd.

Maandelijks is er in SNO aandacht voor het servicelevel resultaat; indien nodig wordt input vanuit operationeel overleg meegenomen.

First Time Right

Dit percentage is stabiel en hoger dan de gestelde normen.

Klanttevredenheid Servicedesk

Ook dit percentage is stabiel en hoger dan de normen die hiervoor gelden.

Lowlights:

Geen.

Issues en risico's

Ook de waarderingen van de klanttevredenheid zitten allemaal boven de gestelde normen. De problemen met Citrixprobleem zijn door de getroffen maatregelen nagenoeg geheel opgelost en dit heeft ook geleid tot toenemende klanttevredenheid. ICT-Services ziet op dit moment geen risico's die extra aandacht vragen. Ook de stabiele resultaten bij de metingen bij de Servicedesk IV geven geen aanleiding additionele risico's te benoemen.

Acties

Begin tweede tertaal wordt het Serviceportaal weer ontsloten op de smartphone zodat medewerkers niet meer afhankelijk zijn van hun laptop om meldingen bij de Servicedesk IV te doen en/of informatie over bijvoorbeeld verstoringen te bekijken.

1.4 Non-functionals

Doelstelling

De omvang van IV is afhankelijk van een aantal drivers. Zoals het aantal medewerkers (fte) cliënten, laptops, mobiele telefoons, prints, vereist servicelevel van applicaties. etc.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

Deze maand zijn data van twee non-functionals toegevoegd.

Periode	Medewerkers	Applicaties	Applicaties
2018-12	19.422	202	0
2019-12	20.537	202	0
2020-12	22.280	203	0
2021-12	23.011	188	64
2022-12	23.271	121	150
2023-12	23.706	0	244
2024-04	23.823	0	252

Medewerkers hebben vooral betrekking op de inzet van laptops, werkplek-licenties en telefoons. Applicaties hebben betrekking op licenties en op de inzet voor onderhoud, beheer en projecten. Zowel ten aanzien van de werkplek, als applicaties is er sprake van een geleidelijke groei over de jaren heen en leidt tot een hoger autonome van kosten voor hardware, licenties en beheer.

Lowlights:

Geen.

Issues en risico's

Voor applicaties geldt dat gedurende moderniserings/vervangingstrajecten er voor langere tijd, tot enkele jaren, sprake kan zijn van oud naast nieuw en leidt tot een extra verhoging van de gevraagde IT-inzet en kosten.

Acties

BC&K heeft een stagiair aangenomen die als afstudeerproject een aantal variabelen in kaart brengt en waar mogelijk de beschikbare data in een dashboard binnen Power BI ontsluit.

2. Klant (change)

2.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2024	T3 2023	Norm	Signaal
Architectuur				
# architectuur afwijkingen		N.t.b.	-	N.t.b.
Generieke IT Voorziening				
% en # implementatie IT-voortbrenging		61%	73%	Oranje
% en # implementatie bus applicatie		-	-	N.t.b.
P&R effectiviteit				
OTOBOS Centraal mandaat		13	-	Rood
OTOBOS Decentraal mandaat		N.t.b.	-	N.t.b.

2.2 Architectuur

Doelstelling Borgen dat de veranderingen in de informatievoorziening/technologie van UWV in lijn zijn met de doelarchitectuur zodat de bedrijfsstrategie optimaal ondersteund wordt.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

Beleid/Kaders/Richtlijnen

- Center of Excellence richtlijn vastgesteld zodat we binnen UWV komen tot een eenduidige inrichting hiervan.
- Cloudgebruik implementatiekader risicoafweging vastgesteld.
- Life Cycle Management (LCM) beleid vastgesteld, implementatie richtlijn en PDCA-cyclus wordt in nauwe samenwerking met IV-onderdelen ontworpen. Het inzicht gaat meerjarig impact hebben op het veranderportfolio om de situatie binnen het vastgesteld beleid te krijgen.
- Robotic Process Automation (RPA) beleid en bijbehorende implementatie richtlijn vastgesteld.

Veranderen onder architectuur

Werken onder architectuur is procesmatig goed onder controle, extra aandacht is nodig voor de kaderstelling en de expliciete toetsing hierop tijdens het ontwerpen van doel en oplossingsarchitecturen.

- Vastgesteld: 3 doelarchitecturen, 13 architectuur intakes, 6 project start architecturen, 3 doeltechnologiekeuzes vastgesteld
- Geregistreerd: 2 architectuurafwijkingen

De Architectuur Repository (opslagplaats) UWV (ARU) is succesvol gemigreerd naar de SaaS-versie van de tool. Dit ontzorgt ons t.a.v. LCM en technisch applicatiebeheer en geeft de architecten en procesontwerpers een betere manier om de modellen te publiceren.

Lowlights:

- Een integraal architectuurbeeld op het veranderportfolio is niet opgeleverd. (actie #2)

Issues en risico's

De invoering van (scaled) agile werken op basis van SAFE is zowel een kans als een risico voor het werken 'onder architectuur'. De kans ligt in het vormen van de veranderagenda vanuit de doelarchitectuur maar er zit een risico in de (architectonische) vrijheidsgraden die mogelijk worden ervaren bij (scaled) agile werken.

Acties

1. (Gereed) Architectuur is nauw betrokken bij het ontwerp van de verandermotor zodat het ontwerp rekening houdt met zowel de basis- als de doelarchitectuur.
2. (Open) ATI/24Q2M3 Evalueren van de huidige modellering van de architectuur van veranderinitiatieven zodat er integrale beelden opgeleverd kunnen worden.
3. (Open) ATI/24Q3M1 Bepalen doeltechnologie (platform) voor integratie om toekomstige architectuurafwijkingen in dit domein te voorkomen.
4. (Open) ATI/24Q2M3 Architectuurkaders (waaronder, doeltechnologielijst) aanscherpen.

2.3 Generieke IT-voorzieningen

Doelstelling UWV gebruikt dezelfde voorzieningen binnen het IV-voortbrengingsproces gericht op efficiëntie (kosten), uniformiteit (proces) en wendbaarheid.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- De applicaties die gebruik maken van de CI/CD-tool (Azure DevOps) in de ontwikkel- en testomgeving is gestegen van 143 naar 159 ten opzichte van de vorige rapportageperiode.
- De CI/CD-tool wordt inmiddels ook ingezet op de acceptatie en productie en draagt daarmee bij aan de versnelling in de gehele IV-voortbrengingsketen, van Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie (OTAP).
- Momenteel zijn er 12 applicaties welke gebruik maken van de CI/CD-tool. Dit is een stijging van 10 applicaties ten opzichte van de vorige rapportageperiode. In het, als gevolg van budgetkorting, neerwaarts bijgestelde projectplan is voor 2024 een totaal van 60 applicaties voorzien gebruik te gaan maken van de CI/CD-tool in acceptatie en productie.
- Als gevolg van de toename van het gebruik van CI/CD-tool is ook het gebruik van de geautomatiseerde testtools gestegen van 103 naar 113 applicaties. Hiermee wordt tevens invulling gegeven aan de in de vorige rapportage aangegeven zorg met betrekking tot het achterblijven van het gebruik van geautomatiseerde test-tools ten opzichte van het gebruik van CI/CD.

Lowlights:

- Geconstateerd is dat het project (vervanging) BAS ernstig achterloopt op de oorspronkelijke planning. De tijdige migratie van de functionaliteit van BAS naar PeopleSoft voor eind Q1 2025 komt hierdoor gevaar.

Issues en risico's

- Door het niet tijdig vervangen van BAS (vóór 1 april 2025) dient het lopende contract bij [redacted] tegen hoge kosten (enkele tonnen in euro's per jaar) verlengd te worden.
- De bestaande en schaarse expertise bij [redacted] (de combinatie van COBOL en BAS kennis) gaat in april 2025 met functioneel leeftijdsontslag. Hierdoor ontstaat een hiaat in de kennis en kunde met betrekking tot BAS wat een serieus risico in de continuïteit tot gevolg heeft. Uitsluiting voor Q2 2025 betekent ook dat er niet meer geïnvesteerd hoeft te worden in de vervanging van deze expertise.

Acties

- Om het project BAS weer naar een tijdige afronding te krijgen is fors ingegrepen op de projectbesturing en krijgt het project extra managementaandacht.
- In overleg met FEZ is tot een reële en afgestemde planning gekomen om alsnog het project tijdig (december 2024, ultimo januari 2025) af te ronden.

2.4 Generieke business voorzieningen (programma E-Werken)

Doelstelling UWV hergebruikt voorzieningen gericht op hergebruik en uniformiteit (proces) binnen divisies van business functies.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- De eerste brieven zijn door E-Publicatie gepubliceerd voor een proces bij de Arbeid Juridische Dienstverlening (AJD), waardoor handmatige invoer overbodig is geworden voor dit deel van het proces en een eerste stap is gezet naar de uitfasering van de legacy brievenboeken. Vanaf Q3 zullen volgende processen volgen.
- Een eerste groep medewerkers kan gebruik maken van de eerste versie van Klantbeeld Werkgever. Dit is één digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is. In Q2 is KW (MVP) beschikbaar gekomen voor gebruikersgroep. In Q3 vindt doorontwikkeling plaats en wordt KW beschikbaar gesteld voor alle divisies.
- Voor het behandelen van de aanvraag tewerkstellingsvergunningen is de medewerker applicatie AJD/TWV ('MAAT') live gegaan. Voor dit proces wordt gelijk met de livegang van MAAT ook gebruik gemaakt van E-Dossier, Werken met Zaken en E-Publicatie. Een mooi voorbeeld van de kracht van bundeling en hergebruik van generieke business voorzieningen.

Lowlights:

- De landelijke implementatie van E-Afspraak bij Werkbedrijf is tijdelijk stilgelegd als gevolg van performance issues. Inmiddels is een nieuwe (real-time) koppeling succesvol in productie genomen. De implementatie is hierdoor totaal 5 maanden vertraagd en zal naar verwachting eind juli gereed zijn.
- De uitrol van E-Publicatie is herijkt als gevolg van o.a. de freeze i.v.m. Groot Onderhoud van MOM (Multi-Channel Output Management) tot eind Q3. Project had voorzien alle 10 uitvoerkanalen naar MOM te kunnen gebruiken maar door o.a. de freeze is dat beperkt gebleven tot 1 kanaal. In Q2 en Q3 zal projectmanager in overleg met FB-IV bekijken hoe deze impediment (belemmering) beheersbaar kan worden gehouden.
- Werken met Zaken: De keuzes in het IV-portfolio hebben vertragende gevolgen voor de daadwerkelijke aansluiting en echt tonen op portaal van voortgang van een ingediend klantverzoek. In tegenstelling tot de wens dat deze IV-voorziening UWV-breed geïmplementeerd moet worden.

Issues en risico's

Het UWV-breed implementeren van de gemeenschappelijke voorziening WmZ is essentieel voor de integrale klantreizen. Hoe meer processen zijn aangesloten, hoe meer voordelen voor cliënt en medewerker. Het aansluiten van de beoogde 51 processen duurt langer dan gewenst. Domeinen stellen deels andere prioriteiten en daarmee implementatie uit. De door Werken met Zaken opgeleverde functionaliteit Track & Trace (het kunnen volgen van de voortgang van een klantverzoek) zal aanzienlijk bijdragen aan de gepercipieerde klantbeleving en is daarmee noodzaak. Het is noodzakelijk om aan scenario's te werken om processen te helpen om aan te sluiten op WmZ.

Acties

- Samen met eigenaar van WmZ, t.w. FB in samenwerking met K&S en programma E-Werken zullen directeur FB en directeur E-Werken komende 3 maanden onderzoeken hoe tot een versnelling van verdere implementatie te komen.
- GIV IV-Office zal in T2-2024 de status van andere generieke business voorzieningen in de rapportages opnemen.
- In Q2 en Q3 zal projectmanager E-Publicatie in overleg met FB-IV bekijken hoe de impediment i.v.m. Groot onderhoud van MOM beheersbaar kan worden gehouden.

2.5 Projecten (en Releases) effectiviteit

Doelstelling Divisies realiseren tijdig alle wijzingen die nodig zijn voor het technisch en functioneel op orde houden van alle IV-applicaties en de onderliggende IT-infrastructuur. Dit betreft zowel de wijzigingen vanuit beheer & onderhoud (regulier) als de projecten die onder het UVW Informatieplan (UIP) vallen. Projecten en releases doen dit ook voorspelbaar gelet op de inschatting voor zowel benodigd budget/inzet IV-capaciteit als doorlooptijd.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- UWV heeft een portfolio nodig die bestuurbaar is en maximaal helpt onze strategie te realiseren. Hiervoor is het van belang dat de juiste projecten voldoende ruimte krijgen, zowel in middelen als bestuurbaarheid. In september 2023 werd duidelijk dat divisies in 2024 voor de lopende projecten in de veranderportfolio € 190 miljoen nodig hebben. Het kader voor 2024 bedraagt echter € 160 miljoen. De gedachtegang is dat dit financieel kader overeenkomt met wat UWV kan bemensen (capaciteit). Er is dus een overambitie van € 30 miljoen in de lopende projecten. Daardoor is er nu ook geen ruimte om nieuwe projecten te starten. Echter, de RvB heeft wel de ambitie om ook ruimte te maken voor nieuwe projecten die onze dienstverlening verbeteren.
- Als afronding van de eerder genomen besluiten, is de veranderportfolio 2024 vastgesteld op 4 april. De portfolio bestaat uit 69 projecten waarover het financieel kader van € 160 miljoen is verdeeld. De risico's voor het niet realiseren dan wel stoppen van bepaalde projecten zijn geaccepteerd door de RvB.
- In het eerste tertaal zijn er 17 projecten gedechargeerd waarvan er 7 nog bestuurlijk moeten worden afgehecht.

Lowlights:

- 16 van de 42 projecten met een centraal mandaat hebben een oordeel rood (Mrt)
- 10 van de 42 projecten met een centraal mandaat hebben een oordeel oranje (Mrt)
- 4 van de 31 projecten met een decentraal mandaat hebben een oordeel rood (Mrt)
- 8 van de 31 projecten met een decentraal mandaat hebben een oordeel oranje (Mrt)

De (project)doelstellingen staan onder druk en er lijken geen maatregelen getroffen te worden waarmee het wordt opgelost, kleurstelling risicolijst rood.

- Centraal 16 met kleurstelling rood
- Decentraal 4 met kleurstelling rood

Issues en risico's

PB heeft een portfolio samengesteld die overeenkomt met de bekende strategie en prioriteiten binnen UWV. Dit onderbouwt PB met een aanpak en toepassing van de bijgeleverde MoSCoW matrix. Het stoppen of verkleinen van projecten is noodzakelijk om te borgen dat de projecten die het meeste bijdragen, ook de juiste ruimte krijgen. De te stoppen en te beperken projecten hebben ook impact op bijvoorbeeld de strategie of compliant aan Wet- en Regelgeving.

Risico-acceptatie hiervan heeft plaatsgevonden op 19 maart. Zowel de risico's vanuit de besluitvorming over de projecten als de risico's voor de portfolio als totaal zijn opgenomen.

Acties

Vanuit de opdrachtgevers wordt verwacht dat zij de projecten laten aansluiten op de beschikbaar gestelde middelen en daarmee de doelstellingen realiseren. PB gaat met de decentrale portfoliobureaus afspraken maken over de wijze waarop projecten die moeten stoppen worden afgehecht en welke stopkosten daarmee gemoeid zijn.

3.2. AVG

Doelstelling UWV heeft voor alle processen met een risicovolle verwerking van persoonsgegevens een GEB op te stellen, met advies van de FG en voldoet aan de eisen en rechten zoals deze in de AVG beschreven zijn. AVG-Verzoeken, zoals inzage-, correctie- en verwijderverzoeken, worden tijdig afgehandeld. Voorkomen dat er sprake is van datalekken en ontstaat er toch een datalek, dan handelt UWV dit tijdig af.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- 282 meldplichtige datalekken aan de AP hebben plaatsgevonden, waarvan het overgrote deel met postzendingen heeft te maken.

Lowlights:

- 64,3% van de gemelde datalekken heeft de termijn van 72 uur voor het melden bij de Autoriteit persoonsgegevens gehaald.
- Er hebben zich in het eerste tertaal 3 impactvolle datalekincidenten voorgedaan.
- In de eerste helft van de maand mei heeft 1 impactvolle datalekincident voorgedaan, waarbij duizenden CV's zijn gedownload. Zie paragraaf incidenten en bijbehorende bijlage.
- In totaal zijn er in het eerste tertaal 34 FG-adviezen uitgebracht, waarbij er in 4 gevallen sprake is van een negatief advies op de verwerking.
- In het eerste tertaal (januari t/m april) zijn er 274 verzoeken die betrekking hebben op de rechten van betrokkenen uit de AVG behandeld door Bureau Gegevensbescherming. Hiervan zijn 221 verzoeken (83%) binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Issues en risico's

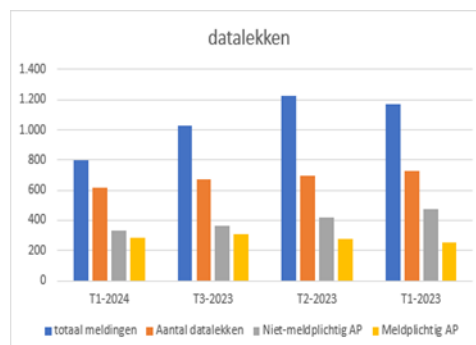
Het aantal datalekken vertoont een lichte daling, maar kan impactvol zijn, gezien de drie incidenten afgelopen tertaal en 1 incident begin mei. Contracten met leveranciers met beveiligingseisen en signalering op geactualiseerde gegevensuitwisseling met ketenpartijen is vanuit klantbelang van groot belang voor UWV als uitvoeringsorganisatie.

Acties

Awareness activiteiten blijven noodzakelijk en leveranciersketens dienen goed geanalyseerd te worden op veiligheidseisen. Het incident van mei m.b.t. CV downloads heeft geleid tot direct getroffen maatregelen en zal leiden tot evaluatie van Werkbedrijf i.s.m. CISO om te komen tot structurele maatregelen op logging en monitoring. Een externe adviesorganisatie is gevraagd voor advies op inrichting en verbetering van het gegevens-effectbeoordelingsproces binnen UWV.

Toelichting datalekken:

Datalekken				
jaar	2024		2023	
tertaal	T1	T3	T2	T1
Aantal meldingen	800	1028	1222	1168
Aantal datalekken	618	672	699	726
meldplichtig AP	282	306	281	255



Het afgelopen tertaal hebben 800 meldingen van incidenten plaatsgevonden, waarvan 618 datalekken. Hiervan waren 282 (46%) meldplichtige datalekken. Het aantal meldingen is in absolute zin gedaald, maar relatief blijft het aantal meldingen aan de AP gelijk aan vorig tertaal. De meest voorkomende oorzaken van datalekken zijn het selecteren van een onjuiste ontvanger, onjuiste adressering en het toevoegen van een onjuiste bijlage (81%).

3.5. BCM

Doelstelling Bedrijfscontinuïteitmanagement borgt dat de vitale diensten en processen van UWV voorzien zijn van een periodiek getest continuïteitsplan per 1 januari 2026. UWV zorgt daarmee voor continuïteit van haar wettelijke taken en dienstverlening aan haar cliënten in het geval van een calamiteit of crisis.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

- Highlights:**
- Met BZ en directie Communicatie (DC) is de BCM Risico Analyse (RA) als eerste uitgevoerd. Verwacht wordt dat meerdere bedrijfsonderdelen nu snel volgen. De risicoanalyse is stap 2 uit het BCM programma met 5 stappen die loopt tot 1 januari 2026. Zie ook het [UWV BCM Dashboard](#)
- Lowlights:**
- Voor het incident met de inzage van 150.000 C.V.'s op Werk.nl wordt vanuit BCM i.s.m. Werkbedrijf een evaluatie van Risico Analyses (RA), BCM-maatregelen en oplossingen gestart om continuïteit en impact voor klanten en organisatie te verbeteren.
 - De voorgenomen planning met de twee kritieke processen van Uitkeren als voorloper is momenteel niet haalbaar. Verder is de inventarisatie van kritieke processen nog niet afgerond en zijn de Risico- en Business Impact Analyses (RA/BIA) voor veel bedrijfsonderdelen nog niet opgestart.
 - Het bespreken van BCM-beleid met het SDO en de RvB is vertraagd door extra afstemming in de IV-kolom en zal nu in Q2 2024 worden geagendeerd.

Issues en risico's

Commitment op corporate niveau van BCM-beleid, de inrichting van rollen én capaciteit binnen de bedrijfsonderdelen is noodzakelijk om de doelstelling van BCM te halen. Dit vergt een investering om voortgang te maken met het op orde brengen van continuïteitsplannen.

Acties

Een analyse op de status van continuïteitsplannen, maatregelen, testen en oefenen is gestart en wordt inclusief verbetervoorstel eind mei 2024 meegegeven aan het senior management om prioriteit op BCM en voortgang op BCM-taken te bespreken. Het BCM-beleid met voorstel om de inrichting van taken, verantwoordelijkheden en de governance te verbeteren wordt op 28 mei besproken in het SDO en naar verwachting eind Q2 2024 aangeboden aan de RvB. De BCM-taken worden gefaseerd en volgens de methode van cyclisch verbeteren uitgevoerd in een BCM-programma dat loopt tot 1 januari 2026.

Toelichting

BCM begint met de inrichtingsindicator centraal BCM Systeem die weergeeft hoe ver we zijn met het beschikbaar stellen van beleid, methodes en tools om de organisatie te ondersteunen in haar BCM taken. Vanaf Q3 2024 wordt ook de indicator BCM capability vermeld. Deze indicator geeft aan in hoeverre de organisatie haar continuïteitsmaatregelen aantoonbaar op orde heeft conform het BCM beleid.

3.6. IB&P Incidenten

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

3.7. Security awareness

Doelstelling Medewerkers van UWV zijn zich bewust van de IB-risico's en beschikken over een bepaald minimum kennisniveau over zaken betreffende IB.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Eind T1 2024 hebben 2563 medewerkers de module E-learning met succes afgerond (10,67% van totaal).
- Het aantal voltooide E-learnings is in T1 2024 gestegen met 1.894 (+7,93% t.o.v. peildatum 1 januari).
- De themawEEK 'Week van de digitale veiligheid' bij de verschillende regiokantoren heeft plaatsgevonden, waarbij awareness wordt vergroot en ook voorafgaand resultaten van een phishingaanval werden gepresenteerd.

Lowlights:

- Er is weliswaar sprake van een stijgende trend, maar is onvoldoende om de doelstelling 2024 - 90% voltooide E-learnings - te behalen.

Issues en risico's

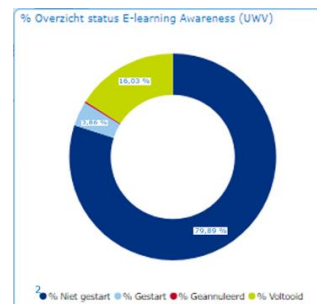
Datalekken hebben samenhang met awareness en omvang van cyber gerelateerde dreigingen dat continu toeneemt. Dit vraagt om continu monitoring en detectie, alsmede awareness bij medewerkers.

Acties

- Investerings in een weerbare omgeving om blijvend te voldoen aan wettelijke verplichtingen zoals de WDO, de BIO en NIS2 blijft noodzakelijk voor UWV. Bewustzijn bij medewerkers om IB-incidenten en datalekken te voorkomen blijft continu noodzakelijk en dat zal CISO met awarenesscampagnes meermaals per jaar ondersteunen.
- Vanuit het project Cyber Safe Behaviour in samenwerking met CISO-Office en USOC zijn opvolgende initiatieven ontplooid, zoals de Week van de Digitale Veiligheid in de districten, om de bewustwording op dit terrein binnen UWV te verhogen.
- CISO verzorgt communicatie over de training en rapporteert over het volgen van de training om medewerkers te bewegen de training te volgen, zodat 90 procent dit jaar wordt genaderd.

Toelichting

Awareness			
Jaar	2024		2023
tertaal	T1	T3	T2
Totaal aantal medewerkers	23961	23960	-
gestart aantal	925	611	-
training voltooid aantal	3841	637	-
training nog te starten	19195	22712	-



3.8. Websites op orde

Doelstelling Voldoen aan wettelijk verplichte toegankelijkheid- en veiligheidsstandaarden voor sites.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- 7 sites voldoen aan de uitgevoerde onderzoeksplicht op toegankelijkheid.
- 10 sites voldoen 100% aan de gestelde veiligheidseisen.
- Sinds begin dit jaar zijn de hoofdportalen van UWV voorzien van de internet standaard security.txt. Hiermee maakt UWV naar de buitenwereld duidelijk hoe wordt omgegaan met Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD) meldingen.

[Redacted text block]

Issues en risico's Indien een site niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, kunnen sites worden misbruikt of ongewenste toegang tot UWV-informatie mogelijk maken. Met rapportage aan het ministerie blijft uitleg nodig waarom UWV niet voldoet aan gestelde eisen.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

3.9. IB&P agenda

Doelstelling UWV-breed een hogere mate van IB&P beheersing en volwassenheid bereiken.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- IB&P-Jaarplangesprekken 2024 gevoerd met nagenoeg alle divisies en directoraten (BSO, BC&K en CISO-O).
- Nieuwe (geactualiseerde) Strategische IB&P-Agenda (2025-2029) opgesteld
- Een controlemodel op de bedrijfsvoering op informatiebeveiliging en privacy heeft CISO opgesteld i.s.m. BC&K en BSO.
- Er zijn meer beschikbare beleidsdocumenten waarmee het informatiebeveiligings- en privacybeleid in toenemende mate volledig en geactualiseerd is.
- Next level security 1 projecten zijn afgerond, waardoor het digitale fundament van UWV verbeterd op het gebied van monitoring en afhandelen van kwetsbaarheden en cybersecurityincidenten. Ook is een roadmap opgesteld ten behoeve van vervolgvactiteiten om de weerbaarheid te vergroten.
- Met Next level security 2 zijn drie van de vijf projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren, waaronder de verdere vergroting van de bewustwording van UWV-medewerkers over veilig digitaal gedrag.
- Programma MIAMI heeft IAM-beleid opgesteld en heeft vooronderzoeken om extra verhoogde rechten effectiever te faciliteren, fijnmazige toegang te realiseren en een verbeterde koppeling van digitale toegangsdiensten met de buitenwereld te realiseren afgerond.

[Redacted content]

4. Interne Bedrijfsvoering voor IV

4.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T1 2024	T3 2023	Norm	Signaal
Maatschappelijk				
Omvang Papiergebruik < vorig boekjaar*	101%	106%	≤ 90%	Rood
# - diversiteit (banenafpraak)	1,5%	1,4%	3%	Rood
# - diversiteit (vrouwen in management)	29%	28%	45%	Oranje
# - diversiteit (<35 jaar in 3 ^e , 4 ^e echelon)	3%	1%	12,5%	Rood
Medewerker				
# open vacatures IV	61	106 (148 FTE)	N.v.t.	
Instroom/Uitstroom IV	86/50	100/55	N.v.t.	
% Onrechtmatige inhuur	37%	17%	N.v.t.	
% Verzuim IV	4,9%	5,2%	5,5%	Groen
Verzuim K-M-L	0,3%-1,0%,3,7%	0,3%-1,0%,3,8%	0,5%-1%-2%	Oranje
Percentage nulverzuim	51,7%	51,3%	50%	Groen
LeveranciersManagement				
Actuele aanbestedingen (afgerond)		11	N.v.t.	
Financieel				
IV kosten, % t.o.v. BU (t/m P12)		106,2%	100%	
IV kosten realisatie, x € 1 mln. (t/m P12)		574,1	≤ 567,5	
Overig				
% utilisatie CPU		10,0%	N.t.b.	
# Incidenten Tech+Fun				

* Wegens een vertraging in de verwerking van printdata kon niet gewerkt worden met de volledige dataset printgegevens. Daarom is een alternatief bestand gebruikt. Het is niet bekend of de cijfers T1 over het aantal *vellen* of aantal *kantjes* gaat.

[MVO Dashboard \(bèta-versie\)](#) openen binnen Citrix

4.2. Maatschappelijk – MVO

FTE – diversiteit IV

Doelstelling	Met het MVO-beleid <i>streeft</i> UWV ernaar een organisatie te zijn met een divers personeelsbestand waar iedereen zich welkom voelt en waar we bijzondere aandacht hebben voor milieu en klimaat.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het aantal medewerkers vanuit de banenafpraak is met twee plaatsingen weer iets gestegen.• Er is een werkgroep diversiteit en inclusie gevormd. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De vertegenwoordiging van jongeren en vrouwen in het management is laag. Echter, als we kijken naar de "BV Nederland", waar slechts 17% van de subtop uit vrouwen bestaat (SER), is het percentage bij IV relatief hoog.
Issues en risico's	<ul style="list-style-type: none">• De arbeidsmarktkrapte vormt een uitdaging met betrekking tot het vinden en aannemen van geschikte kandidaten. In het licht hiervan is focus op de MVO-doelstellingen tijdelijk op de achtergrond. Wel blijft erop gerapporteerd worden zodat dit onder de aandacht blijft.
Acties	<ul style="list-style-type: none">• Zie ook acties bij in- door- en uitstroom

Papierverbruik

Doelstelling	<ul style="list-style-type: none">• 10% minder papier (aantal vellen) ten opzichte van het vorige kalenderjaar.• 80% van de prints is dubbelzijdig.• 80% van de prints is zwart-wit.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• BZ-MVO is met elke divisie in gesprek gegaan over de MVO-doelstellingen en dus ook over de reductie van prints. Zij hebben handvatten gegeven dit te kunnen aanpakken.• 84% van alle afdrucken de afgelopen twaalf maanden waren zwart-wit. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het aantal afdrucken t.o.v. vorig jaar is met 1% gestegen. Gemiddeld zit het aantal afdrucken in T1 2024 1,6% lager dan T1 2023.
Issues en risico's	<p>Er zijn grote verschillen te zien tussen de bedrijfsonderdelen in het behalen van de printdoelstellingen en het printgedrag. Waar het ene bedrijfsonderdeel nog maar weinig print, zien we dat een andere nog veel print. Een oorzaak hiervan is dat bijvoorbeeld het printen onderdeel is van een werkproces, waar lastig van af te wijken is.</p> <p>Wegens een vertraging in de verwerking van printdata kon niet gewerkt worden met de volledige dataset printgegevens. Het is niet bekend of de cijfers T1 over het aantal vellen of aantal kantjes gaat.</p>
Acties	<ul style="list-style-type: none">• Start aanbesteding printdiensten.• Het is aan de directie van de verschillende organisatieonderdelen welke acties zij opzetten.

4.3. Medewerker IV

Verzuim

Doelstelling	Medewerkers zijn gezond, vitaal, werken met plezier en zijn duurzaam inzetbaar.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">De dalende lijn in het voortschrijdend verzuimpercentage die in T3 2023 is ingezet zet zich voort. Het huidige verzuimpercentage (4,9%) zit onder de UWV-brede norm van 5,5%;Medewerkers kunnen zich inschrijven voor de workshop "Regie nemen op jouw gezondheid en vitaliteit" (communicatie via nieuwsbrief IV);Er is een workshop "Regie op Gezond Leven en Werken" voor IV-medewerkers ontwikkeld, de inschrijvingen hiervoor lopen goed. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Bij IV-FB, IV-Handhaving, IV-SMZ en IV-Werkbedrijf ligt het verzuimcijfers boven het gemiddelde van IV.Hoewel het aandeel langverzuim wederom iets gezakt is (van 3,8% naar 3,7%) is dit naar verhouding te groot. Op een middellang-verzuimpercentage van 1,0% zou een langverzuimpercentage van 2% een goede verhouding zijn.Daarnaast zou op een kort-verzuimpercentage van 0,3% zou een middellang-verzuimpercentage van 0,6% een goede verhouding zijn. Deze "scheve" verhoudingen zijn ook te zien in de UWV-brede cijfers.
Issues en risico's	Een hoog percentage langverzuim/hoog verzuimcijfer betekend dat er werk niet opgepakt kan worden en dus blijft liggen. Andere collega's moeten dit opvangen, wat de werkdruk verhoogt (en weer verzuim kan veroorzaken), of er worden externen op ingezet (meer kosten).
Acties	<ul style="list-style-type: none">IV-FB (6,5%): Bij FB IV is er vooral sprake van langdurig verzuim en zijn de verzuimdossiers onder de aandacht van het management, eventueel met behulp van re-integratiedeskundige. Binnenkort zal een verzuimanalyse besproken worden in het MT FB IV.IV-Werkbedrijf (6,8%): Directie en management IV-Werkbedrijf zijn voortvarend aan de slag met Falke & Verbaan vanuit het Eigen Regiemodel. Er heeft een inhaalslag plaatsgevonden op het in orde krijgen van alle verzuimdossiers en er zijn SMT's ingeregeld. Zowel verzuim als de hoge werkdruk is een vast onderwerp in de diverse MT's en gesprekken met medewerkers. Nu er toestemming is voor een extra teammanager IV-Office kan weer op alle plekken de aandacht worden gegeven. Naar verwachting zal dit in de toekomst terug te zien zijn in de verzuimcijfers.IV-Handhaving (7,2%): Er zijn drie langdurig zieken bij IV-Handhaving waarmee geregeld contact is. Werkhervatting is momenteel niet mogelijk. Op een kleinere afdeling drukt dit al sneller op het verzuimpercentage.IV-SMZ (5,4%): Het management krijgt momenteel de verzuimtrainingen van Falke & Verbaan, ook de teams zullen deze trainingen volgen.

In- door- en uitstroom IV

Doelstelling	Voldoende en juiste IV-capaciteit om IV-dienstverlening met menselijke maat mogelijk te maken. Dat doen we door huidige, toekomstige en vertrekkende collega's de juiste bouwstenen te bieden voor hun loopbaan.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wederom stijging van gemiddeld aantal sollicitaties per maand: van 383 (T3 2023) naar gemiddeld 399 per maand.• Livegang arbeidsmarktcampagne "Een baan in de IT bij UWV was niks voor mij, totdat..."• Eerste live introductiebijeenkomst voor alle nieuwe IV-medewerkers.• In T1 2024 zijn 94 vacatures vervuld.• Vanuit IV zijn er dertien plekken aangeboden voor het reguliere traineeship en vijf voor het functiegerichte traineeship gefocust op test engineer (van de in totaal 65 plekken). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De stijging van het percentage onrechtmatige inhuur (17% naar 37%) kan wederom verklaard worden door aanscherping van reglement: Wanneer een kandidaat binnen de IV-mantel wordt ingehuurd maar bij het eerste contract geen "optie tot verlenging" is aangegeven; valt deze kandidaat bij verlenging onder onrechtmatig.
Issues en risico's	Er is een enorm tekort aan IV'ers binnen de organisatie en krapte op de arbeidsmarkt. Het <i>Applicant tracking system</i> (ATS) faciliteert nog niet in het leveren van betrouwbare data op het recruitmentproces wat sturen op data lastig maakt.
Acties	<ul style="list-style-type: none">• De werving van trainees start op 10 mei 2024 en wordt aangejaagd vanuit de traineepool en het IV-Career Center.• Voor IV wordt gewerkt aan een recruitmentstrategie voor de komende drie jaar;• Het IV-Career Center focust op dieper inzicht in de inspanningen en effecten rondom het wervingsproces, onderdeel hiervan is de start van een arbeidsmarktcommunicatiespecialist.

4.4. Leveranciersmanagement

Doelstelling	Zorgen voor een rechtmatige uitnutting van alle IV-contracten conform wettelijke kaders aanbestedingen voor IT-contracten Infra, Beheer & onderhoud, Licenties en IV-inhuur. UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed en hanteren daarbij de regels van de Aanbestedingswet 2012. In de zomer van 2023 is door de raad van bestuur erkend dat er op het gebied van inkoop verbeterpotentieel ligt.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <p>Eind 2023 is een start gemaakt met een programma om inkoop in zijn geheel binnen (inclusief IV) UWV te verbeteren. Focus daarbij is grip op uitgaven, kwalitatief meer waarde creëren op ingekochte IV diensten/producten en betere compliance (verlaging onrechtmatigheid op inkoop). Een in 2022 /2023 ontwikkeld dashboard geeft inzicht in de hoogte van onrechtmatigheid bij inkopen. Bij het ontstaan van dit dashboard zijn rekenmethodiek t.a.v. het berekenen van deze onrechtmatigheid aangescherpt. In 2024 heeft finetunen van deze methodieken wederom impact op de hoogte van onrechtmatigheid.</p> <p>De onrechtmatigheid in 2024 kan getoetst worden op twee gebieden.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Bewust gekozen onrechtmatigheid2. (Onbewust) achteraf geconstateerde onrechtmatigheid

Bewust gekozen onrechtmatigheid:

Werkwijze in 2023 en 2024 t.a.v. het aangaan van onrechtmatige contracten blijft in beginsel enkel mogelijk bij expliciet akkoord van de Raad van Bestuur. Uitgaven die hier gerapporteerd worden hebben dit akkoord vanuit de Raad van Bestuur en daar is bewust gekozen dat doelmatigheid (vaak continuïteit) zwaarder weegt dan rechtmatigheid. Met ingang van 2023 rapporteert LM voor onrechtmatig afgesloten contracten over de werkelijk uitgegeven bedragen (vóór 2023 gingen we uit van de prognosebedragen). In T1 2024 is € 1,3 miljoen aan facturen geboekt die gekoppeld zijn aan onrechtmatige contracten. Er zijn in 2023 geen nieuwe onrechtmatige contracten toegevoegd. Er is middels een broker aanbesteding hard gewerkt aan mitigatie van uitgaven op deze categorie. Hierdoor is in 2024 een verlaging zichtbaar van de onrechtmatigheid.

(Onbewust) achteraf geconstateerde onrechtmatigheid:

In T1 2024 is achteraf geconstateerd dat € 4,9 miljoen onrechtmatig is uitgegeven (in T1 2023: € 0,9 miljoen). De grote stijging ten opzichte van 2023 is te verklaren door één ICT-contract (€3,5 miljoen) dat in zijn geheel als onrechtmatig is aangemerkt door het niet juist toepassen van de contractvoorwaarden. Een ander deel van het hoge bedrag is te verklaren door opdrachten die bij "oude" leveranciers voor strategische adviesdiensten doorlopen terwijl het contract al afgelopen was en de nieuwe aanbesteding ingeregeld.

Lowlights:

Issues en risico's

- Op dit moment wordt een onrechtmatig contract bij contract-einde via de broker rechtmatig gecontracteerd, conform standaard proces. Dit kan potentieel ook eerder (gedurende het contractjaar) waardoor het verlagen van de IV-onrechtmatigheid sneller gerealiseerd kan worden zodat we het doel eerder halen.

Acties

- LM zal het komend tertaal onderzoek doen naar die onrechtmatige contracten die versneld via de broker rechtmatig gecontracteerd kunnen worden. Daarna zullen deze in behandeling genomen worden.

Aanbestedingskalender

Afgerond tertaal 1:

Naam traject	Procedure	Status
Leren en ontwikkelen (PGLO)	Europese aanbesteding	Afgerond
Advanced analytics & Business Intelligence (BI-AA)	Europese aanbesteding	Afgerond
Werkplekdiensten	Europese aanbesteding	Afgerond
Maatwerk Ontwikkelinterventies voor Groepen (PGLO)	Europese aanbesteding	Afgerond

Lopend:

Naam traject	Procedure	Status
Mult Funct Afdrukdiensten (MFA)	Europese aanbesteding	Voorbereiden
OpenVMS – ResaFasa en WWO	Europese aanbesteding	On Hold
Vervanging Odigo	Europese aanbesteding	Inkoper toegewezen
Autoclassificatie service	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Mobiele Telefonietoestellen	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Nieuwsvoorziening (ANP)	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Inhuur mantel IV	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Digitaal aanleveren vacaturen	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Softwareontwikkelaar applicaties KRS en RIO	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Modernisering Interne bedrijfsvoering (MIB)	Europese aanbesteding	Voorbereiden
Sourcing Elektronisch Archief FB-IV (IBEL)	Europese aanbesteding	Inkoop startdocument volgt

Te verwachten tertaal 2:

Naam traject	Procedure	Status
Berichtendienst voor UWV	Europese aanbesteding	Te verwachten
Tolkdiensten	Europese aanbesteding	Te verwachten

4.5. Financieel

Doelstelling De verwachting is dat er de komende jaren minder geld beschikbaar zal zijn en dat UWV hogere kosten zal maken dan dat ze vanuit het Ministerie van SZW gefinancierd zullen krijgen. Dit zal ertoe leiden dat UWV de komende jaren zal moeten besparen, waaronder ook binnen IV. Om te kunnen sturen is er zowel inzicht nodig op de reguliere – als UIP-kosten. Op basis van 'de cijfers op orde' kan er vroegtijdig en adequaat gestuurd worden op de IV-kosten en kunnen binnen IV de juiste keuzes gemaakt worden voor zowel investeringen als besparingen.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- De Raad van Bestuur heeft in samenspraak met FEZ het UIP-budget vastgesteld op 160 miljoen. De verschillende IV-divisies weten nu wat van hen verwacht wordt en kunnen hier hun projecten op aanpassen/afstemmen.
- Er is een nieuwe opzet uitgewerkt voor de maandrapportage en deze wordt nu maandelijks besproken in het Financieel Overleg (FO). Samen met de IV-controllers wordt er nu gewerkt aan het verbeteren van de toelichtingen.

Lowlights:

- Binnen IV is er nog steeds sprake van een hoge legacy en duurt het lang voordat applicaties worden vervangen en/of uit gefaseerd. Ook wordt er nog niet periodiek over gerapporteerd.
- De directie FEZ heeft voor de voorjaarsnota voorgesteld een nullijn aan te houden. Dit is in de voorjaarsnota vooralsnog niet gelukt.
- Momenteel heerst er nog steeds een krapte op de arbeidsmarkt en dan met name voor het werven van interne ICT-medewerkers. Hierdoor worden er vooralsnog externe medewerkers geworven. Met als gevolg dat de kosten van externe inhuur in het eerste tertaal de begroting overschrijdt met circa 8 miljoen.

Issues en risico's Komende jaren zal UWV, waaronder ook IV, moeten besparen. Dit zal waarschijnlijk gevolgen hebben voor de voortbrenging van de bedrijfsvoering binnen het IV-domein. Het effect hiervan zal de komende kwartalen inzichtelijk worden.

Acties RvB zal in samenspraak met FEZ en de verschillende IV-divisies moeten zorgdragen dat er besparingsplannen op het gebied van indirect/ondersteunend IV-personeel komen. Vervolgens zal hier ook gehoor aan gegeven moeten worden.