



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	23 juli 2024
Agendapunt	Agendapunt 9 Nummer 24 – 266
Onderwerp	Programmaplan E-Werken 2024
Directeur	Uitkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
PB UWV	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het programmaplan E-Werken en budgetvrijgave van € 1.000k tot en met december 2024. Dat is minder dan de gevraagde € 1.149k. Tijdens de kwartaalsessie van 5 juni vindt besluitvorming plaats over extra claims. Mocht de claim van E-Werken dan niet worden toegekend, dan verwacht PB van E-Werken dat erop gestuurd wordt om binnen het door de RvB beschikbaar gestelde budget van € 1.000k te blijven in 2024. Er hoeft dan geen aangepast plan ingediend te worden.</p> <p>Op basis van het programmaplan verwacht PB dat niet voldaan gaat worden aan de opdracht van de RvB om eind 2025 alle gemeenschappelijke voorzieningen (zoals E-Afspraak, E-Publicatie, Werken met Zaken) en generieke tools (BAW en ODM) UWV breed te implementeren. PB constateert dat er wel een statusoverzicht is, maar geen roadmap voor het implementeren van voorzieningen. PB adviseert dit met de RvB te bespreken.</p>
Reactie programmadirecteur op PB advies	E-Werken gaat in samenwerking met divisies/organisatieonderdelen een aanpak uitwerken om meer te kunnen sturen op het UWV breed gebruik van de voorzieningen om zodoende optimale waarde voor medewerkers en cliënten te realiseren.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord op programmaplan 2024
2. Beschikbaar stellen van budget voor 2024 ad. € 1.149k.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Met de UWV Strategie 2021-2025 willen we de dienstverlening verbeteren en verbreden. Dit doen we door de cliënt centraal te stellen en aandacht te hebben voor de menselijke maat in dienstverlening, waardoor cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen en UWV als één organisatie ervaren.

Programma E-Werken is een business change programma en levert een actieve bijdrage aan de UWV-strategie en aan het oplossen van de pijnpunten in de Integrale Klantreizen (IKR) die de cliënten in onze dienstverlening ervaren. Dat doen we door onze kennis over en ervaring met de realisatie en implementatie van UWV-brede herontwerp projecten zoals Herontwerp WW (HOWW), AJD en Herontwerp AW (HOAW), het ontwikkelen en implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen zoals E-Afspraak, Klantbeeld Burger, Klantbeeld Werkgever, E-Publicatie en Werken met Zaken en het denken en werken vanuit één UWV. We zijn een business change programma dat UWV-breed waarde creëert voor cliënt en medewerker.

Om het UWV-breed gebruik van de door E-Werken opgeleverde voorzieningen te versnellen, zal het programma in 2024 in samenwerking met de divisies/organisatieonderdelen zich richten op het actief sturen van dit gebruik.

E-Werken levert bijdrage aan de kwartaalsturing Dienstverlening en is co-auteur van het kwartaalmemo Klantreisoverstijgend. Daarnaast kijkt E-Werken mee met de Verandermotor. E-Werken beziet hoe / of het succes van het ecosysteem van E-Werken in de lijnorganisatie valt te integreren.

In de initiële begroting voor 2024 was rekening gehouden met een budget van €1.600k, hetgeen €183k lager was dan de realisatie in 2023. De budgettaire beperkingen die in maart door de RvB zijn vastgesteld hebben ertoe geleid dat een verdere inperking van de activiteiten is doorgevoerd waarbij o.a. de posten Architectuur & Advies en participatie aan Expertgroepen volledig zijn stilgelegd. Met de doorgevoerde maatregelen is de begroting tot € 1mln. teruggebracht. Echter is het programma genoodzaakt rekening te houden met €149k aan stopkosten. Dit zijn de kosten die het programma al heeft gemaakt op de gestaakte activiteiten, betreffende de beperking van de programma adviesrol, architectuur, expertgroepen, eigenaarschap E-Afspraak en bijbehorende communicatie. Daarnaast heeft het programma te maken met hogere kosten voor de posten Programmanagement en -ondersteuning als gevolg van personele wisselingen (waarmee dubbele kosten zijn gemoeid in verband met een periode van werkoverdracht) en hogere doorbelastingstarieven. Daarmee komt het totaal gevraagde budget voor 2024 uit op €1.149k.

Niet in de begroting opgenomen maar nog wel een risico zijn de resterende kosten voor de PO-rol van E-Afspraak die nog niet overgedragen is. Programma gaat in gesprek om deze rol (1/2 FTE) aan de geschikte divisie over te dragen. Dit betreft €52k over de periode mei t/m december 2024.

Gevolgen voor mensen

Door de cliënt centraal te stellen bij het herontwerpen van de primaire processen wordt er gewerkt aan het oplossen van de pijnpunten uit de Integrale Klantreizen en realiseren we betere (procesmatige) en gebruikersvriendelijke ondersteuning voor onze medewerkers zodat zij de cliënten beter kunnen helpen.

Door het fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen van het applicatielandschap, onder andere door het samenvoegen van applicaties met vergelijkbare of overlappende functionaliteiten naar één doelsysteem, bieden we de medewerkers een betere en moderne IV-ondersteuning. Medewerkers hebben direct toegang tot de juiste informatie en kunnen cliënten beter en sneller van dienst zijn omdat er minder verschillende systemen voor eenzelfde vraag en/of handeling noodzakelijk zijn.

Het verwerven, inrichten en daarna UWV-breed implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen ondersteunt UWV-breed de medewerkers en in een aantal gevallen ook direct de cliënten (Werken met Zaken, E-Afspraak, Klantbeeld, E-Publicatie).

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

Kans: E-Werken heeft ruime ervaring met divisieoverstijgend realiseren en implementeren van projecten. E-Werken kan hierdoor significant bijdrage leveren aan het realiseren van de UWV strategie van menselijke maat in dienstverlening / 1UWV klantbeleving, en de initiatieven die dit actief moeten oppakken zoals Programma Dienstverlening en de Integrale Klantreizen en in het bijzonder (in project Herontwerp AW) aan de integrale klantreis 'Ik ben ziek / (deels) arbeidsgeschikt' (één integraal klant- en medewerkersproces ondersteund door moderne IV als veranderopgave).

Risico: het verlagen van het programmabudget maakt dat niet alle kansen worden benut, waardoor de business waarde van de door E-Werken opgeleverde voorzieningen, UWV breed niet optimaal wordt uitgenut en de kennis en ervaringen die E-Werken heeft opgedaan niet kunnen worden benut.

Risico: in de huidige structuur heeft E-Werken binnen UWV geen mandaat om divisies te verplichten om de E-Werken gemeenschappelijke voorzieningen te implementeren. Om de versnelling hierin te stimuleren gaat E-Werken ten behoeve van de RvB en de kwartaalsturing een voorstel uitwerken om een integraal stuur erop te krijgen.

Strategische aspecten van het besluit

In het kader van de UWV strategie 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening' draagt E-Werken bij aan de ontwikkeling en versterking van het fundament dat zorgt voor een moderne en stabiele ICT die de

dienstverlening én medewerkers ondersteunt. Hiermee levert E-Werken bijdrage aan twee (van de vijf) strategische thema's.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Het programma wordt aangestuurd door de programmadirecteur, ondersteund door het programmabureau (in totaal 6 medewerkers).

De projecten onder sturing van E-Werken verlopen conform centrale portfolioproces en UPM. Inhuur van medewerkers van divisies verloopt via vraagsturing en vastlegging in FCC.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Vervoltraject besluitvorming

Besluitvorming wordt initieel genomen door Programmaraad E-Werken. Na advies van PB UWV wordt het voorgelegd aan de RvB-portefeuillehouder en behandeld in de reguliere RvB-vergadering.

Communicatie

Naast communicatie via de stakeholders in Programmaraad E-Werken en leden van projectstuurgroepen E-Werken, wordt er gebruik gemaakt van bestaande UWV communicatiemiddelen en nieuwsbrieven. Voor E-Werken specifieke zaken is de E-Werken nieuwsbrief beschikbaar.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

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

Metadata

Omschrijving: Programmaplan E-Werken 2024

Trefwoord(en): E-Werken, gemeenschappelijke IV-voorzieningen, ICT-tools, herontwerp primaire processen