



Besluitvorming 'Brede inzet CRM binnen UWV'

Principebesluit – Raad van Bestuur

Agenda

1. Aanleiding, vraagstelling en gevraagde besluitvorming
2. Case for change
3. Uitkomst verkenning 'Brede inzet CRM'
4. Vervolgstappen

Aanleiding en vraagstelling Raad van Bestuur

Aanleiding

- UWV heeft de ambitie om te transformeren van wetsuitvoerder naar publieke dienstverlener, waarin mensen zich gehoord, gezien en geholpen voelen.
- De Raad van Bestuur benadrukt het belang van de uitkomsten van de K&S aanbesteding voor de UWV dienstverlening.
- Een bredere inzet van de verkregen CRM-suite van [REDACTED] binnen UWV kan substantiële verbeteringen bieden in de dienstverlening en ondersteuning binnen overige divisies.

Urgentie om tot besluitvorming te komen

1. Afronding Verkenningfase 'Brede inzet CRM'
2. Projecten die om urgente CRM - besluitvorming vragen:
 - **Werkbedrijf:** Systeemvervanging WBS en Sonar heeft urgent besluit nodig over de bredere toepassing binnen UWV [REDACTED]
 - **K&S:** Bredere inzet binnen K&S dan K3CR en het verkrijgen van additionele CCaaS functionaliteit (chat/chatbot/telefonie/routing) binnen de scope van de huidige aanbesteding

Strategie	Met de UWV Strategie 2021-2025 willen we onze dienstverlening verbeteren en verbreden en naar een hoger niveau tillen met meer aandacht voor de menselijke maat en meer focus op preventie			
Werkagenda 2021-2025	Werken aan dienstverlening	Werken aan ons fundament	Werken aan externe samenwerking	Werken aan zichtbaarheid
geprioriteerde strategische thema's 2024	We lossen knelpunten in onze dienstverlening op en dringen fouten in de uitvoering zichtbaar terug, waarbij we extra alert zijn op het voorkomen van schulden door te verbeteren op samenloop van verschillende wetten, verrekeningen en terugvorderingen.			
	We reduceren de wachttijden bij SMB; hiermee geven we klanten eerder zekerheid en voorkomen we onnodige nabetalingen en terugvorderingen.	We borgen de continuïteit van onze dienstverlening met het actief monitoren van de beschikbaarheid van de bedrijfskritische ketens (end-to-end) en nemen maatregelen om deze beschikbaarheid te vergroten. We vergroten de voorspelbaarheid van grote ICT-migratieprogramma's en werken o.b.v. een enterprise architectuurroadmap		
	We realiseren initiatieven die zo snel mogelijk concrete en meetbare resultaten laten zien, zoals digitale zelfservice voor niet-kwetsbare groepen (uitbreiden UWV App en vergroten leesbaarheid van onze websites).	We harmoniseren de werkwijze op het gebied van risicomanagement en focussen op de aantoonbare werking van maatregelen om (compliance) risico's te beheersen.		
Bijdrage van bedrijfs onderdeel en IKR	Elk bedrijfs onderdeel/IKR verbindt een vijftal doelstellingen aan deze strategische thema's. Daarnaast heeft elk bedrijfs onderdeel de mogelijkheid om de zogenaamde "wild card - doelstelling", in te zetten die niet direct verbonden is aan de thema's maar uiteraard wel bidraant aan het realiseren van de strategie.			

Vraagstelling RvB en IV-Board in relatie tot 'Brede inzet CRM'

Vraagstelling RvB d.d.

- In het proces dat leidt tot de vervanging van de K&S systemen moet ruimte zijn om keuzes te maken zodat de integrale klantreizen en de Drempelloze Digitale Dienstverlening optimaal ondersteund worden.
- Daarnaast merkt de Raad van Bestuur op dat de huidige IV-architectuur van UWV niet integraal in beeld is en dat een UWV-brede doelarchitectuur nodig is.
- Daarom heeft de Raad van Bestuur enkele belangrijke vragen gesteld:

"Brenge de gehele gewenste IV-architectuur vanuit CRM-perspectief van UWV integraal in beeld vanuit de dienstverleningsvisie."

"Toets de functionele en technische reikwijdte van [] [] CRM binnen de aanbesteding van K3CR en brenge een (rechtmatig) inkoopadvies uit."

Vraagstelling IV-Board d.d.

Start een verkenningsfase en onderzoek de volgende onderwerpen:

- De eerder ingeslagen weg ten aanzien van doeltechnologie en workflow-tooling zoals respectievelijk **E-Werken en BAW**. Een keuze voor [] [] kan ertoe leiden dat een deel van deze investering(en) niet ingezet kan worden.
- Mogelijke impact op **lopende projecten**.
- **Contractuele consequenties**
- **Verwachte tijdspad** tot en met de implementatie van []
- Maatwerk; wat het aandeel **standaard en maatwerk** is
- Dat UWV in de toekomst ook **andere CRM-functies** uit de suite kan inzetten, zonder dat daarvoor een nieuwe verwerving of aanbesteding nodig is.

Gevraagde besluitvorming

De uitkomst van de verkenningsfase 'brede inzet CRM' vraagt om het nemen van een principebesluit.

In navolging van goedkeuring door de Architectuur board (6 aug 2024) en de IV-Board (20 aug 2024) wordt de Raad van Bestuur om een principebesluit gevraagd:

- Dat UWV in zijn strategische overwegingen noodzaak heeft tot één CRM-suite om de één UWV gedachte te ondersteunen en de primaire dienstverlening* te versterken.
- Dat UWV ██████████ ██████████ ██████ als CRM-suite, binnen de contractuele mogelijkheden van het Inkoopadvies, UWV breed in zet.

In navolging van dit principebesluit zullen de benodigde vervolgbesluiten in een nader stadium op een kort-cyclische manier over verschillende beslisgremia uitgekristalliseerd worden



IV-Koers, UWV Informatieplan 2024-2028

De IV-koers schetst de IV-ambitie langs zeven kernthema's

Missie



IV maakt dienstverlening met menselijke maat mogelijk

Visie

IV zorgt voor drempelloze digitale dienstverlening van de integrale klantreizen binnen de ecosystemen van Werk en Inkomen

Verbeteren en verbreden dienstverlening

Versterken ICT-fundament

Klantbehoeften staan centraal **1**
Wij werken als één UWV aan IV-oplossingen om dienstverlening voor burgers & werkgevers mensgericht en hoog beschikbaar te maken via integrale klantreizen.



Faciliteren ecosystemen voor werk en inkomen **2**
Wij faciliteren de ecosystemen van Werk & Inkomen door vragen, antwoorden en behoeften te verbinden, inclusief benodigde integraties met ketenpartners.



Eenvoud maakt wendbaar **3**
Wij reduceren complexiteit en automatiseren maximaal, om snel in te kunnen spelen op veranderingen via slimme, wendbare technologie.



Gebruiksvriendelijke IV voor medewerkers **4**
Wij leveren gebruiksvriendelijke, moderne, hoog beschikbare IV, die medewerkers optimaal ondersteunt en ruimte geeft aan innovatie.



IV-professionals maken het verschil **5**
Wij beschikken over trotse medewerkers en een slagvaardige organisatie met digitale competenties, waar innovatie mogelijk wordt gemaakt.



Besturing/bedrijfsvoering IV-organisatie:

Onze besturing is zo ingericht dat wij in control zijn, waarbij we met slagkracht tot besluiten kunnen komen. Wij vergroten inzicht, voorspelbaarheid, sturing en (kosten)efficiëntie van onze IV. Waar nodigen verminderen, vereenvoudigen en optimaliseren wij onze ondersteunende processen in de bedrijfsvoering



6



Externe verplichtingen: zoals Wet- & regelgeving:

Wij voldoen aan de geldende vereisten, vanuit regelgeving en maatschappelijk oogpunt. Wij anticiperen op toekomstige wetswijzigingen.

7

Kern-
thema's

Uitdagingen binnen IV

In de huidige constellatie kan de IV-organisatie niet tegemoet komen aan de verwachtingen van gebruikers, UWV ambities en het realiseren van IKR-oplossingen door uiteenlopende factoren:



Het schort aan afdoende **datamanagement** waarbij historisch gegroeide applicaties niet structureel aandacht is gegeven voor hergebruik van master data-management. Gevolg is onvoldoende en of foutief inzicht in klantgedrag en behoeften, met de daarbij horende verstoringen op de klantrelaties klanttevredenheid.



Binnen het **applicatielandschap** bestaan meerdere oplossingen en technologieën met een bijbehorend integratie en data vraagstuk en deze worden elk individueel aan elkaar gekoppeld.



Belangrijke **marktontwikkelingen** worden onvoldoende benut. De grotere oplossingen(suites) in de markt zijn inhoudelijk verder en beter geïntegreerd dan ontwikkeling met huidige bouwblokken.



Op de uitgangspunten van de **generieke voorzieningen** wordt onvoldoende centraal bestuurd, het tempo, implementatie en gebruik van generieke voorzieningen ligt lager dan beoogd was.



Knelpunten worden onvoldoende opgelost: geen technologie reductie, verouderde IT (LCM), data replicatie en complexe maatwerkoplossingen. De voordelen van voorzieningen en reeds ingekochte platformen en technologieën worden in het oplossen van deze knelpunten nog onvoldoende benut.

Bron: uit analyse van Atos/Samhoud begin 2024

Meerwaarde van een CRM-suite voor UWV

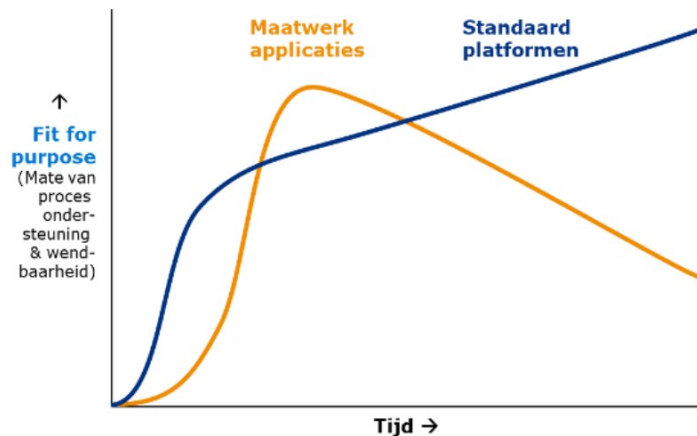
Inzet van CRM-suite voor de primaire dienstverlening creëert waarde op de volgende gebieden:

Een drempelloze dienstverlening voor burgers en werkgevers

- **Omni-channel ervaring:** Burgers en Werkgevers ervaren UWV als één organisatie via alle kanalen
- **Klantcontacten routeren:** contacten worden naar de meest geschikte medewerker geleid
- **Maatwerk dienstverlening:** combinaties van producten en diensten worden op maat geleverd
- **AI-ondersteuning:** virtuele assistenten of chatbots ondersteunen burgers met AI

Een drempelloze medewerkersreis via één dienstverleningsplatform

- **Hoogwaardige gebruikerservaring:** door gestandaardiseerde, intuïtieve interfaces en automatiseringstools
- **Gestroomlijnde processen:** taken worden efficiënt toegewezen en voortgang wordt bewaakt
- **Proactieve en preventieve dienstverlening:** AI en machine learning verbeteren data-analyse en voorspelling voor een proactieve en preventieve dienstverlening.



Strategisch belang van platform keuze


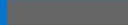

- **Business agility:** CRM-suites bieden continue verbeteringen op basis van gebruikersfeedback en ontwikkelingen in de markt.
- **Hogere flexibiliteit en beheersbaarheid:** SaaS-oplossingen minimaliseren het risico op verouderde systemen, vereenvoudigen het ICT-landschap en verschuiven kosten van kapitaal naar operationele uitgaven.
- **Groei en AI:** De CRM-markt groeit de komende jaren, aangedreven door de integratie van AI en machine learning. [redacted] en Salesforce zijn de leading platformen



Dienstverleningsconcept UWV

Impact van het breder inzetten van CRM-suite

Een brede inzet van een CRM-suite kan een grote sprong voorwaarts betekenen voor UWV en dan met name voor de dienstverlening en de ondersteuning van de IKR's en de gebruikersvriendelijkheid richting de medewerkers door:

A	Eenduidige Data	Een CRM herbergt de bron van alle relaties, interacties en aanvragen. Alle relevante klant data wordt binnen één bron eenduidig opgeslagen en beschikbaar gesteld. Een CRM is hiermee een belangrijke bron voor een actueel en eenduidig beeld van de klant binnen het gegevenslandschap.
B	Klantreizen optimaliseren	CRM  ondersteunt en monitort continu de klantreis en biedt één gebruikersinterface voor UWV collega's en mogelijk de cliënt. Middels deze functionaliteit bestaat er een eenduidig klantbeeld, de actuele status van een klantreis en consistentie over alle kanalen.
C	Vervangen van legacy systemen	Suites (m.n. in de cloud) leveren een positieve bijdrage aan het versneld en beheerst vervangen van legacy systemen door de relatieve snelheid waarmee de suites standaard kunnen worden geïmplementeerd. Er lopen meerdere aanbestedingen of worden gepland welke door CRM  ook kunnen worden ingevuld.
D	Complexiteitsreductie	Minder integratiecomplexiteit. Beheerste uitvoering van uniforme en marktconforme processen met relatief veel flexibiliteit en mogelijkheden tot optimalisatie. Minder hardware, software en technologieën waarvoor kennis en kunde beschikbaar moet zijn. Dit zal uiteindelijk resulteren in een lagere TCO en snellere TTM.
E	Toekomstvaste invulling van het landschap	Gebruikmaken van CRM-  functionaliteiten zonder zorgen voor beheer en onderhoud van de technologie en software. Continue automatische optimalisatie van de CRM-functionaliteit door de leverancier.