

Bedrijfsvoering rapportage IV en IB&P, Tertaal III - 2023



Inhoudsopgave

1. Klant (run)	3
1.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	3
1.2 SLA	3
1.3 PDC	5
1.4 Non-functionals	8
2 Klant (change)	9
2.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	9
2.2 Architectuur	9
2.3 Generieke IT-voorzieningen	10
2.4 Generieke business voorzieningen (programma E-Werken)	10
2.5 Projecten (en Releases) effectiviteit	11
3 Compliance Wet- en regelgeving	13
3.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	13
3.2 AVG	13
3.3 AW/WOO	14
3.4 BIO	14
3.5 BCM	15
3.6 Informatie Beveiliging (IB)	15
4 Interne Bedrijfsvoering voor IV	17
4.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards	17
4.2 Maatschappelijk – MVO	17
4.3 Medewerker IV	18
4.4 Leveranciersmanagement	19
4.5 Financieel	21

1. Klant (run)

1.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T3 2023	T2 2023	Norm	Signaal
SLA				
Onbeschikbaarheid applicaties	3	3	≤ 15	Groen
Onbeschikbaarheid, gemm. Uren pm	22	21	≤ 140	Groen
Ketenbeschikbaarheid SLA	100%	100%	93%	Groen
# Incidenten Tech+Fun				
% utilisatie CPU	10,0%	7,0%	N.t.b.	Oranje
PDC				
First time right	98,0%	97,6%	95,0%	Groen
Klanttevredenheid SD	7,8	7,9	7,5	Groen
Waardering KA	7,1	6,0	7,2	Rood
% Tijdige uitlevering IT-middelen	N.t.b.	-	N.t.b.	N.t.b.
Non-functionals				
# werkplekken (laptops)	24.514	24.485	N.v.t.	N.t.b.
# medewerkers	23.591	23.583	N.v.t.	N.t.b.
# applicaties bij DXC	203	203	203	Groen
# projecten(centraal/decentraal)	103	-	N.v.t.	N.t.b.

1.2 SLA

Beschikbaarheid

Doelstelling De beschikbaarheid in zowel uren als aantal boven de gecontracteerde SLA-norm houden.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Met een gemiddelde van 3 applicaties en 22 uur volledige onbeschikbaarheid onder de norm zijn ook in het 3e tertaal beide KPI's ruimschoots gerealiseerd.
- De portalen hebben in het 3e tertaal boven de norm gepresteerd. Eén uitzondering in november van UWV.nl die 0,16% onder de norm heeft gescoord vanwege een technische storing. In december zijn alle portalen wederom 100% beschikbaar geweest.

Lowlights:

- Ondanks de goede scores op de KPI, geven gebruikersbelevissen een ander beeld van te veel storingen. Deze hebben vooral te maken met performance op de werkplek in relatie tot Citrix op een Windows Server 2016 omgeving. Hiervoor is een taskforce in het leven geroepen.

Issues en risico's

Een aantal verstoringen heeft te maken met de basis infrastructuur van de werkplek en het netwerk waardoor gebruikers gehinderd worden in hun werk.

Acties

- Voor alle genoemde ernstige verstoringen wordt een root cause-analyse gedaan en maatregelen genomen die herhaling voorkomen.
- Voor de problematiek rondom de werkplek is een Citrix Taskforce opgericht. Die houdt zich bezig met naast het onderzoek naar de oorzaken van de problemen ook het zoeken naar oplossingen.
- De huidige Citrix omgeving maakt gebruik van Windows Server 2016. Onze leveranciers (o.a. Microsoft en KPN) geven aan dat het upgraden van de Citrix-omgeving naar Windows Server 2019 beter bij het gebruik binnen UWV past en stabiel is. Dit is in een pilot getest en de resultaten waren inderdaad positief. Hierop is besloten om alle UWV'ers zo snel mogelijk over te zetten naar een Citrix omgeving op basis van Windows Server 2019 (de zogeheten Citrix 2019 omgeving). Medio december is vanuit ICT Services een taskforce gestart om dit in gang te zetten.
In december 2023 is de taskforce begonnen met het migreren van de eerste groepen gebruikers (500 collega's per keer). In januari worden de aantallen te migreren gebruikers verhoogd op naar 4000 gebruikers per week. Het doel is om vóór eind februari alle 28000 accounts over te hebben gezet naar Citrix 2019. De vrijgekomen capaciteit op de oude omgeving wordt in de tussentijd opnieuw ingezet om de stabiliteit van die omgeving te optimaliseren.
- Ondertussen wordt vanuit project 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. De planning is om medio 2024 het merendeel van de UWV-applicaties buiten Citrix beschikbaar te hebben.

CPU – utilisatie

Doelstelling	Geoptimaliseerde CPU-utilisatie.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De utilisatie is over het hele applicatielandschap gemeten en komt uit op 10%. Dit is 3% hoger dan in de vorige rapportage. Dit is het gemiddelde CPU gebruik cijfer over een periode (maand), maar laat niet de maximale pieken zien die iedere dag/week/maand terugkomen. Veel applicaties hebben één bepaalde periode waarbij al het CPU vrijwel volledig gebruikt wordt en de rest van de periode vrijwel geen gebruik heeft. Automatisch op- en afschalen is helaas nog niet mogelijk. Dit kan slechts een keer per maand in het onderhoudsweekend; de inspanning met bijbehorend risico op ongeplande onbeschikbaarheid door fouten is te hoog. Daarnaast moet de applicatie in bijna alle gevallen herstart worden, waarbij deze ook onbeschikbaar is. Er is besloten om dit periodieke op- en afschalen niet uit te voeren. Dit betekent dat de betreffende applicatie feitelijk aangepast zou moeten worden om te kunnen gaan met autoscaling. Met de legacy van UWV is dat vooralsnog niet haalbaar. Naast bovenstaande zijn er ook applicaties waarbij incidenten in de applicatie (bijvoorbeeld deadlocks) worden verholpen met extra CPU. Via het probleemproces stuurt ICT Services op aanpassing van deze applicaties bij de eigenaar (bijvoorbeeld OKL).• Het mandaat voor aanpassingen in capaciteit ligt bij de divisie. Het gemiddelde van de maximale CPU gebruik over alle applicaties ligt rond 60%. Team Infra Delivery Management (ICT Services) werkt er hard aan dit nóg verder te optimaliseren. Bij optimalisatie dient rekening gehouden te worden met processen, zoals de IKO keten, waarbij op de 1e van de maand piekbelasting voorkomt die veel CPU vergt.• Op- en afschalen van hardware gaat niet automatisch waardoor hogere utilisatie nog niet haalbaar is. Het overgaan op containers zijn hiervoor meer mogelijkheden. De eerste PoC's zijn nu gaande.• Geen onbeschikbaarheid opgetreden door te lage CPU.• Door de overgang naar DXC zijn de kosten per CPU veel lager dan voorheen bij Kyndryl: afhankelijk van het type server maar gemiddeld zijn de tarieven bij DXC circa 10% van de tarieven van Kyndryl; hierdoor is al een aanzienlijke besparing gerealiseerd. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Geen bijzonderheden.
Issues en risico's	Risico op onbeschikbaarheid als het capaciteit managementproces niet zorgvuldig wordt uitgevoerd. Risico op te hoge kosten als de regie op DXC niet goed wordt gevoerd. Het is nog onduidelijk hoe bij Containerization het capaciteitsmanagement wordt uitgevoerd.

Acties	<ul style="list-style-type: none"> • Team Infra Delivery Management van ICT Services gaat verder aan de slag met het optimaliseren van het capaciteitsmanagement proces in de DXC-omgeving. • Aan de hand van maandelijkse analyse, zowel intern als op basis van advies van DXC worden de voorgestelde capaciteitswijzigingen door ICT Services beoordeeld en doorgezet en besproken met de business. • Daarnaast wordt door ICT Services onderzocht hoe capaciteitsmanagement kan worden uitgevoerd bij applicaties die op zogenaamde containers draaien. Containerization biedt de oplossing om software betrouwbaar te verplaatsen van de ene omgeving naar de andere.
---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Storage

Doelstelling	Storagevolume omlaag brengen en daarmee de daaraan gerelateerde kosten.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Over alle applicaties heen is het gemiddelde storagegebruik 45%. ICT Services verwacht dat dit percentage kan verbeteren en gaat daarom komend tertaal een plan maken om de storagekosten te kunnen verlagen. Naast het aanpassen van het gemiddelde gebruikspercentage is het ook nog mogelijk een schoning door te voeren of andere keuzes met betrekking tot back-up te maken. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt momenteel bij DXC een onderzoek gedaan naar de risico's om storage te verlagen. Intern moeten vanuit ICT in samenwerking met de business goed nagegaan of er geen risico is op onbeschikbaarheid.
Issues en risico's	<p>Risico op onbeschikbaarheid als het proces om storage af te schalen niet zorgvuldig wordt uitvoeren.</p> <p>Risico op te hoge kosten als de regie op DXC niet goed wordt uitgevoerd.</p>
Acties	<ul style="list-style-type: none"> • In samenwerking tussen ICT en de business wordt een onderzoek gedaan naar de risico's bij verlaging. • Om de storagekosten te reduceren werkt het team Infra Delivery Management van ICT Services in Q2 2024 een businesscase uit.

1.3 PDC

First Time Right

Doelstelling	Bij het afhandelen van incidenten wordt gestreefd naar het in één keer goed afhandelen van het incident. Dit wordt gemeten op basis van het aantal heropende incidenten.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het derde tertaal was het gemiddelde resultaat 98,0%. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen bijzonderheden.
Issues en risico's	Geen.
Acties	Geen.

Klanttevredenheid Servicedesk

Doelstelling	Het naar tevredenheid afhandelen van meldingen door de Servicedesk. Wekelijks worden 50 telefonische interviews afgenomen op basis van de vorige week afgesloten incidenten
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

om dit te meten. Er wordt gevraagd naar de dienstverlening, de bereikbaarheid, de behulpzaamheid en de snelheid. Daarnaast wordt een waarderingscijfer gevraagd. De norm is $\geq 7,5$

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- In het derde tertaal was het gemiddelde resultaat: 7,80. De score op de PI is iedere maand gehaald maar is wel licht dalend.
- De aspecten dienstverlening, behulpzaamheid en snelheid blijven constant hoog.
- Het biometrie issue voor de Basis Moderne Werkplek (BMW) is opgelost hetgeen veel problemen bij eindgebruikers wegneemt.

Lowlights:

- De waardering voor het aspect bereikbaarheid is laag. Er is bij eindgebruikers begrip voor het hoge telefoonaanbod bij grote verstoringen en ook het verhoogde aanbod vanwege de uitrol voor de Basis Moderne Werkplek (BMW). Met name is het telefoonaanbod vanwege de Citrix verstoringen buitenproportioneel. De wachttijd wordt dan als een obstakel ervaren.
- De frustratie van de eindgebruikers over het grote aantal verstoringen klinkt door in waardering voor de Servicedesk.
- Het niet meer benaderbaar zijn van het Serviceportaal via de smartphone wordt als een gemis ervaren. Men kan geen kennisnemen van voortgang op storingen of de grootte van de wachtrij raadplegen. Dit is vooral een hindernis als niet ingelogd kan worden en dat levert dus extra inkomend telefoonverkeer op.

Issues en risico's

De Servicedesk is heel 2023 op de maximaal gebudgetteerde sterkte. Het telefoonaanbod is vanwege de migraties hoger en ook de gemiddelde gesprekstijd is hoger vanwege de bewerkelijkheid van migratie-ondersteuning. Hier speelt het gemiddeld lager kennis- en ervaringsniveau van eindgebruikers voor de BMW een belangrijke rol. Tevens veroorzaakt het grote aantal Citrix-verstoringen een stuwmeer aan telefoonaanbod omdat eindgebruikers dan domweg niet kunnen werken.

Acties

Actieve kennisdeling binnen het team van Servicedesk IV op nieuwe diensten en bijbehorende issues. Dit is een standaard proces binnen de Servicedesk maar het vraagt tijd om het ervaringsniveau en routine te laten groeien. Het Serviceportaal weer ontsluiten op de smartphone. Dit is afhankelijk van de voortgang op het project BINDT, dat de transitie realiseert naar een nieuw gemoderniseerd netwerk na de gunning medio 2023 op de aanbesteding. Promotie van de Berichtenservice om onnodig telefoonaanbod te voorkomen. In het 3e tertaal 2023 zijn 3 SMZ regio's integraal overgegaan op functie-specifieke abonnementen.

Waardering Kantoor Automatisering (KA)

Doelstelling

De werkplek en 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. De norm is groter of gelijk aan 7,2.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

- Gebruikers ervaren de uitrol van nieuwe laptops en mobiele telefoon positief. De waardering voor de nieuwe laptops nam dan ook toe naar een gemiddelde van 7,9 en de waardering voor de telefoons kwam uit op een gemiddelde van 7,7. Ook de MFA-dienstverlening kwam met een 7,9 ruim boven de norm uit.

Lowlights:

- De waardering voor specifiek de performance (5,7) én de beschikbaarheid (6,3) van de werkplek daalde dit tertaal ten opzichte van het vorige met een dieptepunt in december.

- Er is een verlaging van de klanttevredenheid op het gebied van de standaard software MS Windows en MS Office (7,2) en de browsediens Edge en Internet Explorer (7,0). Hier is geen eensluidende verklaring voor te geven, maar er lijkt wel een relatie te zijn met de algehele beschikbaarheid van de Citrix-omgeving in combinatie met gewinning ten aanzien van de Basis Moderne Werkplek. Op de BMW werkt het allemaal net even anders dan men gewend was; ook wordt het wisselen tussen applicaties voor Citrix en binnen Citrix als hinderlijk ervaren.

Issues en risico's

De huidige problemen rondom Citrix, alsook het wennen aan andere werkwijzen, kunnen de waardering de komende periode nog beïnvloeden.

Acties

Er is gestart met de voorbereidingen voor de upgrade van Windows server 2016 naar Windows server 2019. De verwachting is dat met de uitrol de stabiliteit en continuïteit van de Citrixomgeving zal verbeteren en daarmee ook de waardering. Ook zal het programma KooS voor verbetering zorgen.

Tijdige uitlevering IT-middelen

Doelstelling

Beschikbaar stellen van middelen voor hybride werken aan alle medewerkers UWV

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode

Highlights:

Uitrol Basis Moderne Werkplek heeft 15 december 2023 decharge verkregen. Dit betekent dat;

- In totaal ca 23.500 laptops zijn vervangen (initieel buiten scope)
- De (functionaliteit van de) Basis Moderne Werkplek, inclusief datamigratie, beschikbaar is gesteld.
- Een operationeel Expertise Centrum Moderne Werkplek is in de minimaal benodigde bezetting voor beheer en onderhoud van de Basis Moderne Werkplek opgeleverd.
- De FIDO-key voor medewerkers die geen gebruik willen maken van biometrie als gezichtsherkenning en vingerafdruk is als tweede multifactor authenticatiemiddel (initieel buiten scope) beschikbaar gesteld en is uitgerold opdat medewerkers vrijelijk een keuze kunnen maken tussen Windows Hello for Business en FIDO.

Lowlights:

Onderstaande punten zijn overgedragen aan de lijn;

- Mailbox migratie naar Exchange Online: deze kan pas worden uitgevoerd als de url's van betreffende applicaties zijn overgezet van KPN (Citrix) naar DXC. Medio 2024 wordt dit gerealiseerd.
- De afdelingsmappen: De laatste datamigratie vond plaats op 15 december. De afspraak met de business is dat twee maanden ná de migratie de bestanden op de oude locatie worden verwijderd. Deze bestanden kunnen dus pas medio februari 2024 worden verwijderd.
- (Intune) profiel beschikbaar en getest: Het gaat om ongeveer 850 devices met een specifiek profiel en betreft de volgende categorieën:
 - Scanstraat PC's (ten behoeve van bulkprinten en scannen)
 - Klant PC's (werkbedrijf)
 - Wisselplekken (facilitair bedrijf)
 - Werkplekken co-assistenten (SMZ)

Issues en risico's

Geen

Acties

De overgebleven punten, zoals bij de lowlights genoemd, zullen door KooS of de lijn worden opgepakt. KooS is een project dat alle activiteiten oppakt die buiten de scope vallen van de aanbestedingen KWNT.

1.4 Non-functionals

Doelstelling	De omvang van IV is afhankelijk van een aantal drivers. Zoals het aantal medewerkers, cliënten en transacties, vereist servicelevel van applicaties. etc.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Een groeiend aantal medewerkers werd ook in het derde tertaal voorzien van een laptop. Van september (23.444) tot en met december (23.706) is het aantal medewerkers met 262 toegenomen. Het aantal uitgegeven laptops nam toe met 343 stuks. Deels ook hoger omdat het aantal desktops verder afnam (85 stuks). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Voor het aantal telefoons kan de uitrol nu niet worden geverifieerd omdat er twee verschillende databases zijn.De in het 2e tertaal opgenomen strofe, over invulling geven aan dit thema t.b.v. de rapportage over 3e tertaal, is niet gelukt.
Issues en risico's	Geen
Acties	Geen

2 Klant (change)

2.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T3 2023	T2 2023	Norm	Signaal
Architectuur				
# architectuur afwijkingen	N.t.b.	51	-	N.t.b.
Generieke IT Voorziening				
% en # implementatie IT-voortbrenging	61%	33%	73%	Oranje
% en # implementatie bus applicatie	-	-	-	N.t.b.
P&R effectiviteit				
OTOBOS Centraal mandaat	13	11	-	Rood
OTOBOS Decentraal mandaat	N.t.b.	7	-	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:

- 7 project start architecturen vastgesteld
 - SUWI-nieuwe definitie Inkomstenverhouding (IKV) fase 1
 - MIAMI deelproject 'Authenticatie en Toegangsbeheer'
 - Digitalisering Regres
 - Leveringenregister
 - Modernisering Elektronische Dienstverlening Voorzieningen (MEDV)-Taxi
 - CI/CD Implementatie
 - Vooronderzoek Robuust RisicoScan Platform (RSP).
- 2 architecturaafwijkingen geregistreerd
 - Vanuit Digitalisering Regres geen gebruik van een GIV-voorziening voor bestandsoverdracht,
 - Tijdelijke Kleos Web Add-on op Citrixwerkplekken.

Lowlights:

- Geen bijzonderheden.

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 (architecturale) vrijheidsgraden die mogelijk worden ervaren bij (scaled) agile werken.

Acties Het bouwen (door samen, op kantoor, te werken aan de één-UWV doelarchitectuur) aan een hechtere architectuur community die dicht op de veranderagenda opereert zodat tijdig de juiste 'enablers' wordt gesignaleerde waarmee architecturaafwijkingen kunnen worden voorkomen.

2.3 Generieke IT-voorzieningen

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

Belangrijkste resultaten Highlights:

- afgelopen en komende periode**
- Inmiddels wordt voor 143 bedrijfsapplicaties (van de 233) gebruik gemaakt van de CI/CD-tool (Azure DevOps) in het ontwikkel- en testproces. Eind T2 2023 waren dat nog 79. De doelstelling is 170 aangesloten bedrijfsapplicaties medio 2025.
 - Het project CI/CD Implementatie is gestart om de CI/CD-tool ook in te zetten op het acceptatie- en productieproces om zo versnelling te bereiken in de gehele IV-voortbrenging (IV-voortbrenging bestaat uit ontwikkelen, testen, acceptatie en productie).

Lowlights:

- De groei in het gebruik van de 2 tools 'Verificatie Softwarecodekwaliteit' en 'Test Automatisering' is in het 3^e tertaal gestagneerd en stabiliseert op circa 100 aangesloten bedrijfsapplicaties. Het gebruik van deze tools geeft ontwikkelteams en divisies (als eigenaren van bedrijfsapplicaties) de mogelijkheid om geautomatiseerd de softwarekwaliteit vast te stellen en eventueel herstelacties te laten uitvoeren.

Issues en risico's

- In T3 is het gebruik van de voorziening verificatie codekwaliteit niet in hetzelfde tempo toegenomen als de toename in het gebruik van de CI/CD-tool. Dat moet echter in samenhang gebruikt worden tijdens het ontwikkelproces. Het risico is dat herstel van achterstallig onderhoud dan achterblijft.
- Voor testautomatisering geldt dat GIV nu alleen het gebruik van de tool TAF (Test Automation Framework) monitort. Divisies gebruiken divisies echter in toenemende mate andere toegestane tools waardoor er nu beperkt inzicht is in het gebruik van testautomatisering als generieke IT-voorziening. GIV/testdiensten is in 2023 overgestapt op het aanbieden van Robot Framework. Het gebruik daarvan is echter niet opgenomen in de bestaande rapportages. Dit wordt nu als actie benoemd.

Actie

- Divisies dienen bedrijfsapplicaties, die al gebruik maken van CI/CD, tijdig aan te sluiten op verificatie codekwaliteit (SonarQube) en testautomatisering.
- GIV (C-ICT) zal haar dashboard testautomatisering uitbreiden met monitoring van alle toegestane tools voor testautomatisering.
- GIV vraagt actie aan de divisies om het tempo om zoveel mogelijk bedrijfsapplicaties tijdig aan te sluiten op de genoemde tools te verhogen.

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 Highlights:

afgelopen en komende periode

- Werken met Zaken (WmZ) heeft de Track en Trace functionaliteit voor het indienen van een bezwaar technisch opgeleverd. Die is in januari 2024 beschikbaar op de portalen (Mijn UWV en WG Portaal). Hiermee kunnen cliënten en werkgevers de voortgang op hun bezwaar volgen.
- E-Publicatie kan technisch beeldbrieven realiseren. Een eerste test beeldbrief heeft ook werkelijk het gehele proces succesvol doorlopen.
- De gefaseerde landelijke implementatie van E-Afspraak Werkbedrijf is gestart en wordt in Q1 2024 afgerond. Hiermee kunnen medewerkers eenvoudig afspraken met cliënten maken. Medewerkers van SMZ kunnen dit (als first user) al. Een volgende stap is het mogelijk maken van deze functionaliteit voor cliënten van Werkbedrijf.
- De ontwikkeling van de eerste versie van Klantbeeld Werkgever verloopt voorspoedig. Q1 2024 zal deze beschikbaar worden gesteld aan een eerste gebruikersgroep. Deze versie bevat de landingspagina 'Klantbeeld' en gegevensgroepen 'Organisatiegegevens', 'Documenten', 'Uitkeringsgegevens ERD' en 'Contactmanagement'.

Lowlights:

- Tijdens de realisatie van E-Publicatie bij de first user zijn nieuwe inzichten ontstaan over de aanpak om brieven één-op-één over te zetten. De herziene aanpak wordt uitgewerkt op basis van de succesvolle pilot.

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. Het opleveren van de Track & Trace functionaliteit zal aanzienlijk bijdragen aan de gepercipieerde klantwaarde en daarmee noodzaak. Het is noodzakelijk om aan scenario's te werken om processen te helpen om aan te sluiten op WmZ.

Actie

- Samen met eigenaar van WmZ, t.w. FB in samenwerking met K&S, in de loop van 2024, onderzoeken hoe tot een versnelling van verdere implementatie te komen.
- GIV IV-Office zal in T1-2024 de status van andere generieke business voorzieningen in de rapportages opnemen.

2.5 Projecten (en Releases) effectiviteit

Doelstelling

Divisies realiseren tijdig alle wijzigingen 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:

- Op 16 november is de portfolio kwartaalsessie Q4-2023 gehouden met de Algemeen Directeuren, Klantreisleiders, directeur FEZ, CIO en RvB Portefeuillehouder ICT.
- 4 projecten zijn succesvol afgerond (Decharge bestuurlijke besluitvorming): CLMS, WDO Digitale toegankelijkheid, Eenmalig inloggen op uwv.nl en werk.nl, Eures.

Lowlights:

- Van 50 projecten met centraal mandaat staan 13 op rood.

Issues en risico's

Divisies hebben voor € 245 miljoen aan lopende projecten, projecten op de backlog en wensen voor toekomstige projecten aangemeld voor 2024. Het financieel kader voor 2024 bedraagt € 160 miljoen, dit betreft een harde grens. Op basis van de actuele prognoses vanuit de divisies leggen lopende projecten een beslag van € 170 miljoen op de portfolio 2024. Op basis van de huidige onderbestedingen waardoor activiteiten doorschuiven naar 2024, geeft FEZ de voorzichtige waarschuwing dat dit nog kan oplopen naar € 190-200 miljoen. Dat betekent dat er geen ruimte is voor nieuwe initiatieven én dat er gekort moet worden op reeds lopende projecten.

Acties

Er is een gemeenschappelijke intentie om te sturen vanuit de uitgangsprincipes uit deze opzet, bijvoorbeeld sturen vanuit vaste capaciteit. Voor de overgang naar een pilot teamfinanciering is

een meer zorgvuldige voorbereiding nodig om te starten. Concrete verbeteracties worden in januari 2024 uitgewerkt.

3 Compliance Wet- en regelgeving

3.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T3 2023	T2 2023	Norm	Signaal
AVG				
# AVG-verzoeken*	569 (78%)	-	100%	Rood
# Datalekken (gemeld vs gemeld AP)	809 vs 299	894 vs 281	N.t.b.	N.t.b.
# Gebs ingediend *	35	-	N.t.b.	N.t.b.
# Gebs van advies voorzien	17	-	N.t.b.	N.t.b.
AW/WOO				
QA % op metadatering documenten	-	-	-	-
# Selectielijsten af, onderhanden, afwezig	-	-	-	-
BIO				
% in scope t.b.v. ICV (Proces)	69%	66%	100%	Oranje
% in scope t.b.v. ICV (Applicaties)	46%	75%	100%	Oranje
% compliance opzet ICV vs totaal 2026**	74% vs 43%	N.t.b.	100%	Oranje
% compliance bestaan ICV vs totaal 2026**	64% vs 37%	N.t.b.	100%	Oranje
BCM				
Centrale BCM inrichting	47%	28%	100%	Oranje
IB				
QA op versiebeheer	-	-	-	-
# high IB-incidenten vs USOC high	23 vs 2*	13 vs 4	N.t.b.	Rood
# ist/soll LTB (IAM)	-	-	-	-
% afgeronde awareness trainingen	2.66%*	Nog te starten	100%	Groen

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:

- Het aantal datalekmeldingen blijft gemiddeld op hetzelfde niveau en is met 834 meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens vergelijkbaar met vorig jaar.

Lowlights:

- Van de AVG-verzoeken om inzage, correctie en vergetelheid is 78% tijdig binnen termijn afgehandeld (norm 100%).

Issues en risico's

Het aantal van advies voorziene GEB's t.o.v. ingediende GEBS geeft indicatie dat het traject van ingediende GEBS door een divisie niet altijd definitief wordt gesteld.

Acties

De medewerkers van UWV gaan de awareness training volgen. Dit helpt om bewustwording te verhogen en daarmee IB-incidenten en datalekken te voorkomen. Meer details in paragraaf 3.6.

3.3 AW/WOO

Doelstelling UWV voldoet aan de eisen die de Archiefwet (2019) voorschrijft als het gaat om aanwezigheid en toepassen van selectielijsten voor archiveren, resp. voor schonen. UWV voldoet aan de eisen die de WOB en WOO stellen aan de openbare beschikbaarstelling van (beleids)documentatie.

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode Highlights:
Lowlights:

-

Issues en risico's

Acties Dit valt onder de verantwoordelijkheid van FB-DIV. In afstemming met de AD van FB en de thematafel, zal bekeken worden of / op welke manier AW en WOO kunnen worden geïntegreerd in deze overkoepelde rapportage. Q1 2024 voert CISO-office hier gesprekken over ter afstemming.

3.4 BIO

Doelstelling [Redacted]

Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode [Redacted]

[Redacted]

Issues en risico's [Redacted]

Acties [Redacted]

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	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het BCM-beleid is afgerond en gereed voor bespreking met SDO en RvB. Parallel is het vervolg van het OR-adviestraject opgestart met dialogosessies in januari 2024.53 % (8 van de 15) van de bedrijfsonderdelen hebben formele vitale processen inzichtelijk. De overige bedrijfsonderdelen zijn bezig met afronding.De inrichting van het centraal BCM Systeem met hulpmiddelen zoals beschikbaar stellen van beleid, methodes en tools voor de uitvoering van BCM-taken zit op nagenoeg 47%. Een volledig werkend Centraal BCM Systeem wordt eind 2024 verwacht <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Planning op het BCM Programma is herijkt in afwachting van goedkeuring BCM-beleid en alloceren BCM rollen in bedrijfsonderdelen. Programma einddatum 1-1-2026 blijft gelijk.
Issues en risico's	Een risico kan zijn een gebrek aan commitment op corporate niveau van BCM-beleid, de inrichting van rollen én capaciteit binnen de divisies is noodzakelijk om de doelstelling van BCM te halen. Dit vergt een investering in zowel capaciteit als commitment van de bedrijfsonderdelen om voortgang te maken met het op orde brengen continuïteitsplannen.
Acties	<ul style="list-style-type: none">Het BCM-beleid met voorstel om de inrichting van taken, verantwoordelijkheden en de governance te verbeteren biedt de CISO in Q1 2024 ter akkoord aan de RvB.De BCM best-practice wordt gefaseerd en volgens de methode van cyclisch verbeteren uitgevoerd. Na afronding van de bedrijfsinventarisaties in januari 2024 wordt begonnen met de risico- en business impact analyses met opleverdatum de zomer van 2024.

3.6 Informatie Beveiliging (IB)

Doelstelling	[Redacted]
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	[Redacted]
Issues en risico's	[Redacted]
Acties	[Redacted]

[Redacted text]

Issues en risico's

[Redacted text]

Acties

[Redacted text]

4 Interne Bedrijfsvoering voor IV

4.1 Prestatieoverzicht en links naar dashboards

KPI	T3 2023	T2 2023	Norm	Signaal
Maatschappelijk				
Omvang Papiergebruik < vorig boekjaar	106%	98%	≤ 90%	Rood
# fte – diversiteit (banenafpraak)	32	27	N.t.b.	Groen
# fte – diversiteit (banenafpraak)	28%	19%	45%	Oranje
Medewerker				
# open vacatures IV	106 (148 FTE)	73	N.v.t.	Rood
Instroom/Uitstroom IV	100/55	74/66	N.v.t.	Groen
% Onrechtmatige inhuur	17%	9%	N.v.t.	Rood
% Verzuim IV	5,2%	5,4%	5,5%	Groen
Verzuim K-M-L	0,3%-1,0%,3,8%	0,3%-1,0-4,1%	0,5%-1,5%-3,5%	Groen
Verzuim frequentie	0,8	0,8	1,0	Groen
LeveranciersMngt				
Actuele aanbestedingen (afgerond)	11	3	N.v.t.	Groen
Financieel				
IV kosten, % t.o.v. BU (t/m P12)	106,2%	96,5%	100%	Rood
IV kosten realisatie, x € 1 mln. (t/m P12)	574,1	373,2	≤ 567,5	Rood

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"> Aantal medewerkers uit de banenafpraak is met vijf medewerkers gestegen t.o.v. eind T2 (32 totaal); Hoewel vrouwen in managementposities achterblijft (28% v.s. streven van 45%) op de UWV brede norm doet IV het goed t.o.v. de markt; waar slechts 17% van de subtop uit vrouwen bestaat (www.ser.nl). Culturele diversiteit bij UWV is in kaart gebracht (CBS). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er heeft zéér beperkte tot geen groei plaatsgevonden in het aantal jongeren of vrouwen in managementposities (vrouwen +1). De Barometer culturele diversiteit geeft geen IV-doorsnede.
Issues en risico's	De arbeidsmarktkrapte vormt een uitdaging van 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	UWV voldoet aan de ambitie uit het "MVO 2023-2025" om jaarlijks 10% reductie van het aantal prints ten opzichte van vorig kalenderjaar.
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">De waardering van de gebruikers voor het gebruik van de MFA wordt sinds september 2023 weer gemeten. Deze meting werd in de coronaperiode niet uitgevoerd omdat men niet op kantoor was. De waardering over het 3e kwartaal 2023 bedroeg 7,8, en daarmee een van de hogere scores in de algehele waardering van de KA. De doelstelling om 80% van de prints in zwart-wit af te drukken is gerealiseerd (80,5%). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het totaal aantal prints over 2023 is hoger dan 2022 en daarmee is de doelstelling niet gehaald (52,2 mln. in 2023; 50,8 mln. in 2022). In het 3e tertaal (oktober) is er een piek van circa 6 mln. prints tegen circa 4 mln., wat normaal is in een maand. Het aantal medewerkers is dit jaar met 435 toegenomen ten opzichte van 2022. Dit in combinatie met een hogere kantoorbezetting (opstartfase na COVID-19) leidt tot een gedeeltelijke verklaring van de toename.De doelstelling om 80% van de prints dubbelzijdig af te drukken is niet gerealiseerd (59%). De doelstelling om 80% van de prints dubbelzijdig af te drukken is niet gerealiseerd (59%).
Issues en risico's	Het risico bestaat dat zonder een verdere bewustwording van het printgedrag de MVO-doelstelling volgend jaar, en de algehele doelstelling niet wordt gerealiseerd. De verantwoordelijkheid voor het terugdringen van papier ligt primair bij de business. ICT Services maakt het gebruik inzichtelijk maar kan niet sturen op het volume.
Acties	In februari 2024 gaat een vertegenwoordiging vanuit MVO in gesprek met C-ICT om te kijken welke acties er concreet kunnen worden ingezet om (weer) een daling te kunnen realiseren. Uitkomsten kunnen mogelijk ook worden gebruikt omdat dit UWV/IV-breed mee te nemen.

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">Het voortschrijdend verzuimpercentage (5,2% in november) zit onder de norm (5,5%).Het aandeel langverzuim is gedaald t.o.v. T2 (van 4,2% naar 3,9%);+/- 100 medewerkers zijn meegenomen in het Eigen Regie Model (training Gezond Leven en Werken).Het percentage nulverzuim (medewerkers die niet verzuimen) zit op 51,3%, dit is positief ten opzichte van de UWV-brede norm (50%). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Geen bijzonderheden.
Issues en risico's	
Acties	<ul style="list-style-type: none">Verzuim blijft gemonitord worden en er wordt bijgestuurd waar nodig.De workshop casemanagement wordt opnieuw onder de aandacht gebracht bij leidinggevenden.

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">Stijging van aantal sollicitaties: van gemiddeld 337 per maand (T2) naar gemiddeld 383 (o.b.v. data september t/m november) per maand.T3 2023 had een recordaantal new hires (100) van de afgelopen twee jaar. Hoewel het niet met zekerheid te zeggen is, werpt de employee branding campagne die in september gestart is wellicht zijn vruchten af.Gestart pilot exit-vragenlijst en -interviews (inzicht verkrijgen in beweegredenen IV te verlaten).Eerste live onboarding bijeenkomst voor nieuwe medewerkers C-ICT (warm welkom). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Onrechtmatige inhuur is gestegen van 9% naar 17%. Deze verhoging is te verklaren door de aanscherping van het beleid op externe inhuur. Dit zit met name in keuze voor voorkeurskandidaten en verlenging van contracten waarbij dit initieel niet is aangegeven.
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">Campagne gestart voor het werven van IT-specialisten.Ontwikkeling functiegericht traineeship om jong talent aan te trekken en functies waar veel vraag naar is te vervullen.Deelname carrière-evenementen om talent aan te trekken.Tweede live onboarding bijeenkomst met nu als doelgroep nieuwe IV-medewerkers;Verdere ontwikkeling Strategisch Personeelsplanning (SPP) voor IV.Lancering en verdere doorontwikkeling van de IV-Career Centre Sharepointpagina.Eerste resultaten exit-vragenlijsten en -interviews analyseren.De HRM-Businesspartners met als aandachtsgebied IV hebben management acties opgezet om onrechtmatigheid inhuur te beheersen.

4.4 Leveranciersmanagement

Doelstelling	
Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode	

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Issues en risico's	
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Acties	
---------------	------------------------------------------------------------------------------------

4.5 Financieel

Doelstelling	De focus ligt op de beheersing van de IV-kosten. Om te kunnen sturen is er zowel inzicht nodig in reguliere - als UIP-kosten en de verschillende kostensoorten die hieronder vallen. 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	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> De migratie van de applicaties van leverancier Kyndryl naar DXC levert een groot financieel voordeel op. Ten opzichte van 2022 is ruim € 23 mln. minder kosten gemaakt t.b.v. activiteiten in het Hoofd Rekencentrum. De laatste jaren groeit het UIP-budget hard. Om hier een rem op te zetten heeft de Raad van Bestuur (RvB) in samenspraak met FEZ gekozen om het UIP-budget voor 2024 vast te stellen op 160 miljoen. Binnen IV zal dit bewustwording creëren en zal er over elke uitgegeven euro nagedacht moet worden.
--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lowlights:

- In 2023 heerste er een krapte op de arbeidsmarkt en dan met name voor het werven van interne ICT-medewerkers. Om de informatievoorziening binnen UWV draaiende te houden wordt nu vaak extern personeel als de oplossing gezien. Met als gevolg dat de overschrijding van extern personeel (€ 22,5 mln.) de overschrijding bij het interne personeel (€ 13,8 mln.) overtreft. Details per divisie zijn te vinden in de IV-rapportage.
- Overschrijding automatiseringskosten (€ 22,5 mln. - materieel en afschrijving) met name door meer kosten van Groot onderhoud en het versneld afschrijven van de laptops.

Issues en risico's	Binnen IV is er sprake van een hoge legacy en duurt het lang voordat applicaties worden vervangen en/of uit gefaseerd. Met als gevolg dat er in tijden van minder hard stijgende kosten (eventuele) besparingen worden gemist.
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Acties	Er zal binnen IV een nieuwe opzet uitgewerkt worden voor de maandrapportage, zodat deze breder gedeeld kan worden en deze meer gaat leven binnen de organisatie. Verder zal er specifiek gekeken worden naar de hoge legacy en zal hier periodiek over gerapporteerd gaan worden.
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------