

## De Verandermotor: samen sneller en merkbaarder veranderen



We werken al een aantal jaren hard aan het realiseren van publieke dienstverlening met meer ruimte voor de menselijke maat. Met behulp van de Integrale Klantreizen brachten we de reizen van cliënten en werkgevers in beeld, met als doel de drempels binnen die reizen weg te nemen.

We kwamen bij het wegnemen van die drempels tot de conclusie dat de manier waarop UWV georganiseerd is, ons in de weg zit. Op verschillende plekken lopen we tegen obstakels aan: we hebben last van verschillende prioriteiten en manieren van werken. Om sneller te kunnen veranderen moeten we ons op een andere manier organiseren.

Daarom gaan alle collega's die zich bezighouden met de verandering samenwerken in de Verandermotor. De Verandermotor is de plek waar collega's divisie-overstijgend in kleine, multifunctionele teams met meer autonomie en minder afhankelijkheden samenwerken aan het sneller en beter veranderen van onze dienstverlening. Op één plek en op dezelfde manier, met korte lijnen en met meer werkplezier.

### Het hoofdontwerp van de Verandermotor

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan een hoofdontwerp voor de Verandermotor. In het hoofdontwerp van de Verandermotor is de nieuwe indeling van de organisatie op hoofdlijnen uitgewerkt. Hierin staan de verschillende clusters beschreven waarin de collega's van de organisatieonderdelen gaan werken die deel gaan uitmaken van de Verandermotor. Binnen deze clusters worden de multifunctionele teams gevormd, die volgens de Agile mindset gaan werken.

### Koplopers

Hoewel de clusters op dit moment nog gevormd worden, willen we de nieuwe manier van werken alvast op kleine schaal beproeven. Daarom start binnenkort een proef met twee miniclusters: de zogeheten koplopers. De koplopers werken volledig volgens de nieuwe werkwijze met de Agile mindset.

### Meer informatie

De komende tijd zie en hoor je meer over hoe de Verandermotor binnen UWV mogelijk wordt ingezet. Daarnaast beginnen binnenkort de [koplopers](#).

Heb je in de tussentijd vragen? Kijk dan op de pagina [Veel gestelde vragen](#). Staat jouw vraag er niet tussen? Neem dan contact op via [art.5.1.lid.2.sub.e@uwv.nl](mailto:art.5.1.lid.2.sub.e@uwv.nl).

Bekijk ook onderstaande video van Maarten Camps, waarin hij vertelt over de Verandermotor.



[!\[\]\(529949c2c3dadbaa4e538e8c643454bc\_img.jpg\) Maarten Camps over de Verandermotor](#)

[Weergeven in SharePoint](#)

## Sneller naar betere dienstverlening met de Verandermotor



Published 27-6-2024

**UWV verandert van een procesgerichte uitvoeringsorganisatie naar een mensgerichte publieke dienstverlener. Hoewel het inhoudelijk goed gaat met deze transitie en er al heel mooie stappen zijn gezet, moet het tempo omhoog. Dat vertelde RvB-voorzitter Maarten Camps in mei. Hij noemde ook de Verandermotor, waarmee UWV de snelheid zou kunnen opvoeren. Wat is het idee daarachter?**

**J** medeverantwoordelijk voor de ontwikkeling: 'Niet alleen cliënten gaan erop vooruit, ook je werk wordt prettiger.'

### In iets meer detail: waarom is zoiets als de Verandermotor nodig?

'UWV wil zich ontwikkelen van een wetsuitvoerder naar een publieke dienstverlener die zorgt dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Om dit voor elkaar te krijgen, is de afgelopen 3 jaar binnen alle divisies gewerkt aan verbetering van de dienstverlening. En met verschillende integrale klantreizen is in kaart gebracht welke reis cliënten afleggen in onze organisatie en welke pijnpunten ze ervaren. Dit blijkt een goede manier om zicht te krijgen op de knelpunten. Maar het daadwerkelijk oplossen van die knelpunten gaat niet snel genoeg.'

### Hoe komt dit?

'Oplossingen voor onze dienstverlening proberen we regionaal uit. Maar als we ze willen opschalen naar landelijk niveau, lopen we vast. En om problemen binnen de integrale klantreizen op te lossen, is vaak hulp nodig van buiten de teams die hieraan werken. Van informatievoorziening (IV) bijvoorbeeld. Maar IV bevindt zich binnen verschillende domeinen en divisies, wat het lastig maakt om de juiste mensen aan tafel te krijgen. En voor hen is het niet altijd makkelijk om dit werk prioriteit te geven, omdat ze ook aan andere oplossingen werken.'

### Je noemt het voorbeeld van IV. Zelf ben je **J** Gaat het bij de plannen voor de Verandermotor alleen om veranderingen in de informatievoorziening?

'Nee. Waar het om gaat is dat UWV zijn dienstverlening sneller, concreter en merkbaarder wil verbeteren. Het gaat óók om IV – want veel verbeteringen raken dit domein – maar niet alléén. We zien vanuit de klantreizen ook andere verbeteringen die we willen doorvoeren, die niet per se te maken hebben met IV. Denk aan één aanspreekpunt voor de cliënt. Hierbij kijken we in het ontwerp zorgvuldig naar wat we in de Verandermotor kunnen doen en wat we in de operatie doen, en hoe dat met elkaar samenwerkt.'

### Hoe zou de Verandermotor kunnen werken?

'Het idee is dat medewerkers bij elkaar komen in teams binnen een divisie-overstijgend cluster. De teams in een cluster werken samen aan specifieke dienstverlening vanuit een gezamenlijke missie. Hierbij kan het gaan om een integrale klantreis, zoals 'Ik zoek werk' of 'Ik ben ziek'. Maar ook om klantreis-overstijgende onderwerpen. Bijvoorbeeld 'bemiddeling bij het zoeken naar werk', 'betalen' of werk aan onze kanalen.'

'Zoals we het voor ons zien, zijn de teams multidisciplinair: er zitten dus mensen uit de IV in – IV is een belangrijk aspect bij veranderingen – maar ook bijvoorbeeld [redacted]. Zij kennen de praktijk en kunnen meedenken over de verbetering van werkprocessen.'

'Tot nu toe geldt: als je bij bijvoorbeeld Uitkeren een verbetering wilt doorvoeren, dan moet je capaciteit aanvragen bij Klant en Service, tests inplannen bij Generieke Informatie Voorziening, enzovoort. In de Verandermotor zouden mensen uit al die onderdelen samenkomen in één team, om met elkaar te werken aan een oplossing. Zo veel mogelijk los van andere teams bovendien, zodat ze de vaart erin houden.'

#### **En als een team toch een keer de expertise van anderen nodig heeft?**

'Dan willen we zorgen dat die 'externe' collega's voorrang kunnen geven aan de verandering, door elk kwartaal via kwartaalsturing te bepalen welke taken prioriteit krijgen.'

#### **Welke stappen willen jullie de komende tijd zetten?**

'We maken nu het hoofdontwerp, samen met mensen uit de uitvoering. Welke clusters moeten er komen? Welke rollen zijn er nodig binnen de clusters? Hoe zorgen we met elkaar dat veranderingen goed passen in de dagelijkse praktijk? Hierbij zijn we doorlopend in dialoog met de ondernemingsraad (OR) over welke uitdagingen we zien in de huidige organisatie, wat we beogen met de verandermotor, hoe zaken er in detail uit zouden zien en welke implicaties keuzes hebben.'

'Dit hoofdontwerp is eind van de zomer klaar. Dan wordt het als voornemen besproken door de RvB en voorgelegd aan de OR voor advies. Als dat proces goed is afgerond, kunnen we naar verwachting na de zomer het detailontwerp maken om in het nieuwe jaar te kunnen starten met de implementatie. Ook die fasen doorlopen we in nauw overleg met de OR.'

'Daarnaast begint binnenkort een proef met 2 miniclusters – de zogeheten koplopers. Aangestuurd door [redacted] gaan die dan al werken op de manier die we voor ogen hebben met de Verandermotor. Dit is een divisie-overstijgend, gericht op specifieke dienstverlening en met de juiste prioriteiten. Zo kunnen we in de praktijk zien wat werkt én wat eventueel anders moet (zie kader – red.).'

#### **Wat zou ik als medewerker in de praktijk merken van de Verandermotor?**

'Dat ligt eraan. Zou je lid worden van een team binnen de Verandermotor, dan zou je van begin tot eind aan oplossingen werken. Dit betekent meer verantwoordelijkheid, maar ook meer slagkracht, omdat je met de juiste mensen bij elkaar zit. Ik verwacht dat dit veel frustratie wegneemt: je hoeft niet meer te wachten tot er ruimte is om bijvoorbeeld te testen. En je werkt niet langer aan verschillende oplossingen die allemaal strijden om voorrang. Bij organisaties die vergelijkbare veranderingen hebben doorgevoerd, ging de werktevredenheid flink omhoog.'

'Andere medewerkers – vooral collega's met cliëntcontact – zouden merken dat er sneller verbetering zou komen in de dienstverlening. Verbetering voor cliënten, maar ook voor medewerkers zelf. Een collega vertelde me dat zij wel 7 systemen tegelijk gebruikt in haar werk. Dat kun je met de Verandermotor niet van de ene op de andere dag oplossen, maar wel stukken sneller.'

#### **Waarom verwacht je dat de Verandermotor écht verandering kan brengen?**

'Dat denk ik niet alleen zelf. Ik hoor dit ook van collega's die we om input vragen voor het hoofdontwerp. Zij reageren opgelucht: dit is waar we zo lang op hebben gewacht. Al voegen sommigen eraan toe: maar dan moeten we ons werk ook écht anders gaan doen. En dat is precies waar we ons bij de ontwikkeling van de Verandermotor op richten. De integrale klantreizen zijn al een grote stap vooruit, maar ze komen bovenop de divisie- en IV-structuur van UWV. Dat maakt het geheel best complex. De indeling in divisie-overstijgende clusters, waarbinnen medewerkers exclusief aan één missie werken, met een duidelijke focus en heldere prioriteiten – daarvan denkt iedereen dat het een verschil kan maken.'

### **Koplopers: praktijkproef die mikt op snelle, concrete en merkbare verbeteringen**

Bij wijze van experiment kijken [2 koplopers](#) vanaf augustus hoe de plannen voor de Verandermotor in de praktijk uitpakken. Dit doen ze door daadwerkelijke verbeteringen door te voeren.

- De ene koploper richt zich op het domein '**Cliëntinteractie Ziektewet**'. Doel is om eerst het proces van de Digitaal Medische Intake te verbeteren. [\[J\]](#) is benoemd tot [\[J\]](#).
- De andere koploper werkt aan verbeteringen in het domein '**Interactie met werkgevers op vergunningen**'. Hierbij gaat het eerst om Arbeidsjuridische Dienstverlening. Hier is [\[J\]](#) benoemd tot [\[J\]](#).

*Wil je meer weten over de Verandermotor? Heb je suggesties? Stuur dan een mailtje naar [\[J\]@uwv.nl](mailto:[J]@uwv.nl). Of bezoek [de speciale pagina](#) met meer informatie en antwoorden op veel gestelde vragen.*



[Video Maarten Camps: Sneller, concreter en merkbaarder veranderen](#)

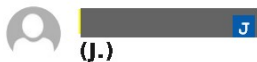


uwvnl.sharepoint.com

Drie jaar geleden ontwikkelden we bij UWV een nieuwe strategie, met als uitgangspunt dat we meer menselijke maat in de dienstverlening willen bieden. Dat betekent meer aandacht voor de cliënt, meer luisteren wat deze nodig heeft en daar de dienstver...

[Weergeven in SharePoint](#)

## Koplopers: ervaring opdoen met de Verandermotor



UWV verandert van een procesgerichte organisatie in een meer mensgerichte publieke dienstverlener. De Verandermotor kan ervoor zorgen dat deze beweging sneller, concreter en merkbaarder verloopt. Vanaf augustus proberen 2 zogeheten koplopers de aanpak alvast uit. Wat werkt? En wat kan beter? De ervaringen van de koplopers worden gebruikt om het ontwerp van de Verandermotor aan te scherpen. 3 vragen en antwoorden.

Wat is een koploper precies?

Binnen de Verandermotor, zo is het idee, komen medewerkers samen in teams die in relatief korte tijd verbetervoorstellen kunnen doen. In het ontwerp zijn deze teams divisie-overstijgend en multidisciplinair, met collega's uit onder meer de informatievoorziening (IV) en de uitvoering. Een koploper is een cluster van zulke teams.

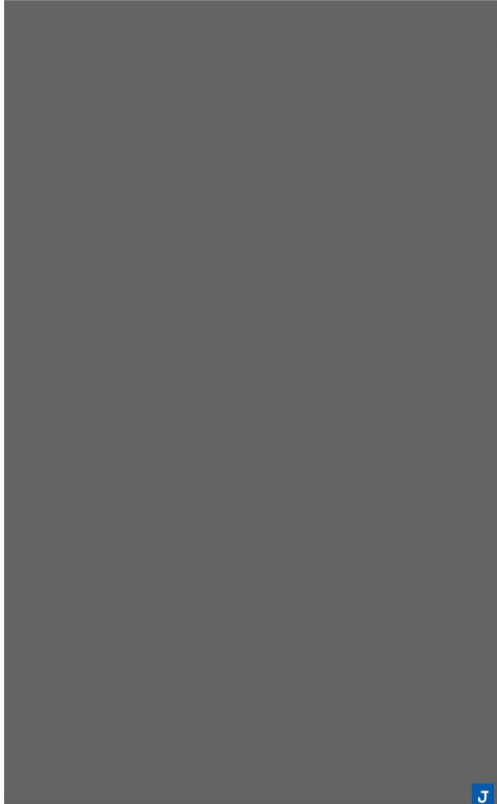
Hoe gaan de koplopers te werk?

De koplopers werken volgens de voorgestelde aanpak van de Verandermotor. Dit houdt in dat ze divisie-overstijgend en op één plek samenwerken aan een veranderopdracht. Hierbij gaan ze agile te werk. Dit betekent dat ze in kortcyclische samenwerkingsverbanden aan de slag gaan om waarde te leveren voor onze cliënten.

Met welke 2 koplopers beginnen we?

De ene koploper richt zich op [redacted] T. Hierbij gaat het eerst om verbetering van het proces van de Digitaal Medische Intake. De andere koploper focust op de [redacted] T. Deze koploper kijkt in eerste instantie naar Arbeidsjuridische Dienstverlening.

## Deze collega's geven leiding aan de koplopers



**J** benoemd als **J** voor het domein 'Cliëntinteractie Ziektewet'.

'Ik werk nu 25 jaar bij UWV en heb meegewerkt aan de opzet en doorontwikkeling van afdelingen. Denk aan de opzet van de afdeling informatievoorziening (IV) van SMZ en de doorontwikkeling van de Ziektewet bij Uitkeren. Hierbij heb ik veel ervaring opgebouwd met samenwerking over de divisiegrenzen heen. Ervaring die ik goed kan inzetten bij het verbeteren van de interactie met cliënten rond de Ziektewet.'

'Als **J** zal ik me vooral richten op de ontwikkeling van een cliëntbeeld en digitale cliëntinteractie. Met als doel dat we in alle fasen van de dienstverlening over de juiste informatie beschikken. Samen met de teams hoop ik zo bij te dragen aan vergroting

van de transparantie en het vertrouwen dat onze cliënten in UWV hebben. Verder werk ik - naast mijn taak als [redacted] - aan een opdracht om de Ziektewet-dienstverlening UWV-breed te verbeteren. Ik verwacht dat deze 2 ontwikkelingen elkaar kunnen versterken.'

[redacted] voor het domein 'Interactie met werkgevers op vergunningen'

art 5.1. lid 2 sub e

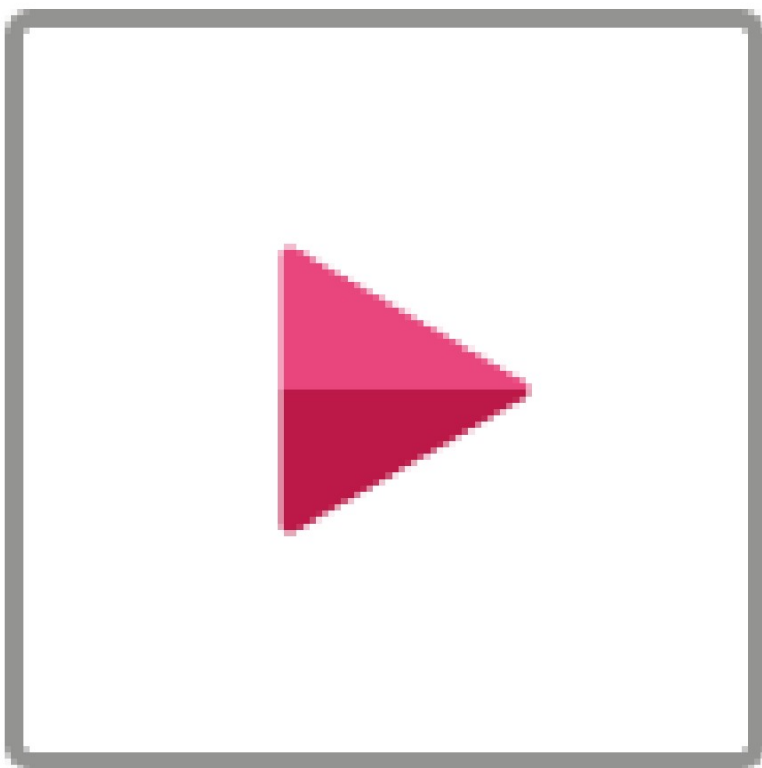


'Ik heb veel zin om samen met collega's het verschil te maken voor werkgevers, cliënten en de maatschappij, en te zorgen dat zij de toegevoegde waarde van UWV zien. Zelf heb ik de samenwerking van één UWV ervaren binnen de [redacted] (waarbij verschillende divisies samenwerken om cliënten te ondersteunen, en afspraken maken over onderwerpen die alle divisies en professionals raken - red.). Ik heb gevoeld wat zo'n samenwerking vraagt van ons als professional én gezien welke goede dingen er gebeuren als je de krachten bundelt.'

'Ik hoop van collega's te leren over onze arbeids-juridische dienstverlening, vergunningen



en systemen. Wat ik meebreng? Een stevige dosis enthousiasme, veranderkracht en creativiteit. Het geloof dat collega's - als ze de ruimte krijgen - stappen kunnen zetten om waarde toe te voegen. Het vertrouwen dat we samen gaan ontdekken hoe we het voor elkaar krijgen. En een mega-collectie roze brillen om er in barre tijden samen uit te komen.'



 [Uitleg over Koplopers - Verandermotor](#)

Meer weten over de koplopers? Stuur dan een mailtje naar [j@uwv.nl](mailto:j@uwv.nl).

[Weergeven in SharePoint](#)

## Verandermotor



Published 29-8-2024

**De Ondernemingsraad en de bestuurder zijn al een tijd intensief in gesprek over de ontwikkeling die de Verandermotor wordt genoemd. Maarten Camps heeft over deze ontwikkeling een paar maanden geleden een vlog op [DWU](#) geplaatst.**

Zoals in de vlog wordt aangegeven is het doel om veranderingen beter op te kunnen pakken en sneller en merkbaarder verbeteringen voor cliënt en medewerkers door te kunnen voeren. Dit door de multidisciplinaire veranderteams zo te gaan organiseren dat ze zo autonoom als mogelijk het werk kunnen prioriteren waardoor er minder afstemmingsmomenten nodig zullen zijn; hier gaat nu veel tijd bij verloren.

De scope van de Verandermotor is hierbij IV en de business. De uitvoering, ook wel operatie genoemd, is geen onderdeel van de Verandermotor.

De planning van bestuurder is om in september 2024 het hoofdlijnon ontwerp van de Verandermotor aan de OR te sturen en ter advies voor te leggen.

[Weergeven in SharePoint](#)

## De Verandermotor: waar staan we?



Published 25-9-2024

**Om de transitie naar mensgerichte dienstverlener te versnellen, werken we aan een krachtige 'Verandermotor'. Dé plek waar alle veranderopdrachten door divisie-overstijgende multidisciplinaire teams gerealiseerd worden. In de Verandermotor is er een andere manier van samenwerken. Een werkwijze met meer focus, meer autonomie en minder afhankelijkheden. In mei [vertelde](#) RvB-voorzitter Maarten Camps over de plannen voor de Verandermotor. Veel mensen vragen zich af waar we nu staan. In dit bericht lees je er meer over, ook al hebben we nog niet op alle vragen antwoord.**



De afgelopen maanden is gewerkt aan het hoofdontwerp van de Verandermotor. Dit is een belangrijke en omvangrijke stap die zorgvuldigheid verdient. Bij het ontwerp van de Verandermotor zijn ruim 100 collega's uit de uitvoering en vanuit verschillende disciplines en expertises betrokken. Zij hebben zich gebogen over de vraag hoe we de motor voor veranderingen effectiever, efficiënter en beter kunnen laten lopen. Onder andere in workshops hebben de collega's hun input geleverd om tot een nieuwe werkwijze te komen, die leidt tot snellere, concretere en merkbaardere verbeteringen in de dienstverlening aan onze cliënten en werkgevers. Deze stappen kosten tijd, maar zijn belangrijk om tot een zo goed mogelijk ontwerp te komen.

### **Ondernemingsraad**

Het hoofdontwerp, waaraan nu de laatste hand wordt gelegd, wordt medio november aangeboden aan de OR. De OR is nauw betrokken bij het proces van de realisatie van de Verandermotor. Maarten Camps: 'We realiseren ons dat een verandering als deze veel vragen kan oproepen. Bijvoorbeeld wat je er zelf van gaat merken. Of hoe we ervoor zorgen dat het werk goed door kan gaan bij grote veranderingen. We willen en zullen op het juiste moment iedereen zo goed mogelijk informeren en tegelijkertijd dit proces zo zorgvuldig mogelijk doorlopen. Daarom nemen we ook meer tijd dan we van tevoren hadden ingeschat. Medewerkers worden na de adviesaanvraag op verschillende momenten meegenomen in de ontwikkelingen van de Verandermotor.'

### **Koplopers**

Intussen wordt al gekeken naar de werking van de Verandermotor-aanpak. In een tijdelijke samenwerkingsvorm wordt de nieuwe manier van werken beproefd in twee multidisciplinaire teams. Wat we hieruit leren, nemen we mee in de verdere vormgeving van de Verandermotor. De twee teams die hiermee aan de slag gaan noemen we koplopers. Eén koploper richt zich op Cliëntinteractie Ziektewet. Specifiek op

verbetering van het proces van de Digitaal Medische Intake. De andere koploper richt zich op de Interactie met werkgevers op vergunningen. Deze koploper kijkt in eerste instantie naar Arbeidsjuridische Dienstverlening. Meer hierover lees je in het artikel [Koplopers: ervaring opdoen met de Verandermotor](#). Vanzelfsprekend worden ook deze stappen in nauw overleg met de OR gezet.

#### Meer weten?

Wil je meer weten over de Verandermotor? Bezoek de speciale [DWU-pagina](#) met meer informatie en antwoorden op veel gestelde vragen.

Heb je suggesties? Stuur dan een mailtje naar [j@uwv.nl](mailto:j@uwv.nl).

#### Over De Verandermotor:

*UWV is in verandering. Van procesgerichte uitvoerder wordt UWV meer en meer een mensgerichte publieke dienstverlener. Binnen onze huidige strategie [Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening](#), hebben we de afgelopen jaren mooie stappen gezet. Maar we willen sneller, concreter en merkbaarder resultaat voor onze cliënten en werkgevers. Dat vergt een groter verandervermogen van onze organisatie. Om de transitie naar mensgerichte dienstverlener te versnellen, werken we aan een krachtige 'Verandermotor'.*

[Sneller naar betere dienstverlening met de Verandermotor](#)

uwvnl.sharepoint.com

UWV verandert van een procesgerichte uitvoeringsorganisatie naar een mensgerichte publieke dienstverlener. Hoewel het inhoudelijk goed gaat met deze transitie en er al heel mooie stappen zijn gezet, moet het tempo omhoog. Dat vertelde RvB-voorzitter...

[Weergeven in SharePoint](#)

## Veel gestelde vragen over de Verandermotor

art 5.1. lid 2 sub e

J

J

### 1. Verandermotor: Wie, wat, waarom?

#### Wat is de Verandermotor?

De Verandermotor wordt dé plek waar UWV'ers in divisie-overstijgende, multidisciplinaire teams gaan samenwerken aan een snelle, concrete en merkbare realisatie van alle veranderopdrachten. Deze teams gaan hierbij agile te werk: per opdracht werkt een team van UWV-collega's samen in een korte cyclus van een paar weken toe naar een concreet eindresultaat.

#### Welke UWV-collega's gaan straks werken in de Verandermotor?

Collega's die nu al dagelijks werken aan verbeteringen van de dienstverlening, krijgen als eerste te maken met de nieuwe werkwijze binnen de Verandermotor. Dit betreft in ieder geval:

- Een groot deel van de IV-organisatie
- Collega's die zich bezighouden met de ontwikkeling van producten en diensten
- Collega's die zich bezighouden met de Integrale Klantreizen

De Verandermotor raakt vooralsnog niet het deel van de organisatie dat zich binnen de divisies bezighoudt met de dagelijkse diensten die wij leveren aan cliënten en werkgevers (de uitvoering van de

dienstverlening). Collega's die hier werken, zullen wel merken dat veranderingen straks sneller worden doorgevoerd.

#### **Is dit een reorganisatie?**

Onze organisatie wordt gedeeltelijk opnieuw ingericht. Voor de uitvoering van onze dienstverlening blijft de huidige divisiestructuur bestaan. Ook ondersteunende afdelingen zoals HRM, FEZ en Facilitair Bedrijf blijven UWV (zowel de divisies als de Verandermotor) volgens de huidige structuur ondersteunen.

Wat de impact is op de onderdelen van UWV die er wel anders gaan uitzien, wordt duidelijk gemaakt in het hoofdontwerp.

#### **Waarom is de Verandermotor in het leven geroepen?**

De afgelopen jaren is er in de hele organisatie hard gewerkt aan het aanbrengen van meer menselijke maat in onze dienstverlening. We zien dat we, ondanks het vele en harde werk, nog onvoldoende in staat zijn om snel concrete, merkbare resultaten in onze dienstverlening door te voeren. We missen de wendbaarheid die nodig is om ons verandervermogen te vergroten. Er is onvoldoende overzicht over de verschillende verbeterinitiatieven. De impact van al deze activiteiten is onvoldoende merkbaar voor cliënten en werkgevers. □

### **2. Werkwijze Verandermotor**

#### **Hoe gaat er gewerkt worden binnen de Verandermotor?**

In de Verandermotor wordt er vanuit een Agile mindset gewerkt. Dat betekent dat we in kortcyclische\* samenwerkingsverbanden aan de slag gaan met de veranderopdrachten die er liggen. Binnen IV zijn teams sinds de IV-transitie al op deze manier ingericht en aan het werk.

#### **Hoe worden collega's die Agile moeten gaan werken hierop voorbereid?**

Iedereen die te maken krijgt met de werkwijze binnen de Verandermotor, wordt meegenomen in de opleidingen. Als dit op jou van toepassing is, stelt jouw manager je hiervan op de hoogte.

#### **Hoe verhoudt de Verandermotor zich tot de Integrale Klantreizen?**

Op basis van de Integrale Klantreizen wordt op dit moment UWV-breed gewerkt aan alle verbeterinitiatieven voor meer menselijke maar in onze dienstverlening.

De Verandermotor heeft als doel hierin meer samenhang aan te brengen en daardoor sneller en merkbaarder resultaat te realiseren voor cliënten en werkgevers. De Verandermotor is dus de logische stap om pijnpunten uit de Integrale Klantreizen sneller op te lossen door verbeteringen vanuit één plek in de hele organisatie door te voeren. De Integrale Klantreizen zijn dus een belangrijke basis voor de Verandermotor.

### **3. Hoofdontwerp Verandermotor**

#### **Wat wordt bedoeld met het hoofdontwerp?**

In het hoofdontwerp van de Verandermotor is de nieuwe indeling van de organisatie op hoofdlijnen uitgewerkt. Hierin staan de verschillende clusters en vakgroepen beschreven waarin de organisatieonderdelen worden ingedeeld die deel gaan uitmaken van de Verandermotor. Ook wordt omschreven hoe de multidisciplinaire teams eruit komen te zien. Daarnaast staat in het hoofdontwerp hoe de Verandermotor gaat samenwerken met de rest van de organisatie.

#### **Wat zijn clusters en hoe worden deze samengesteld?**

Een cluster is een eenheid waarbinnen met een Agile mindset en een heldere missie vanuit cliënt-/werkgeversperspectief kort-cyclisch\* wordt samengewerkt aan veranderingen voor cliënten, werkgevers en



medewerkers. Clusters hebben een end-to-end\* verantwoordelijkheid voor het ontwerpen, ontwikkelen, beheren en onderhouden van verbeteringen en veranderingen.

Er zijn vier typen clusters: Klantreisclusters, Dienstclusters, Kanalenclusters en Enablerclusters. In de adviesaanvraag worden 22 clusters beschreven die allemaal onder één van deze typen vallen. De omvang van ieder cluster is tussen de 60 en 150 medewerkers groot. Elk cluster bestaat uit meerdere divisie-overstijgende, multidisciplinaire teams waarin business en IV verenigd zijn. Teams bestaan uit 5 tot 9 vaste teamleden, aangevuld met een aantal toegewezen collega's. Teams werken met elkaar op één locatie.

Binnen de clusters gaan we uit van eenvoud: er is een minimaal aantal managementlagen, afhankelijkheden en overhead. We werken vanuit vertrouwen binnen heldere kaders.

#### **Wat zijn koplopers?**

De zogeheten koplopers zijn twee 'miniclusters', die een aantal onderdelen van de werkwijze binnen de Verandermotor gaan beproeven in de dagelijkse praktijk. Het zijn geen volledige clusters, maar vanuit deze koplopers gaan enkele teams al multidisciplinair (business en IV) met elkaar samenwerken. Hierbij toetsen we onder meer hoe we straks clusters willen opstarten, welke opleidingen we willen inzetten en hoe we volgens een één UWV-brede werkwijze gaan werken in vaste teams met teamfinanciering en het meedraaien in een kwartaalsturing. De koplopers gaan ieder aan een eigen missie en doelstelling werken met een afgebakende scope en lander uiteindelijk in een cluster.

#### **Wat zijn vakgroepen en hoe verhouden die zich tot clusters?**

De Verandermotor bestaat naast clusters ook uit vakgroepen. Vakgroepen bestaan gemiddeld uit tussen de 50 tot 500 collega's die binnen hetzelfde expertisegebied werken in verschillende clusters. De vakgroepen zorgen voor de ontwikkeling van kennis, vaardigheden en competenties binnen het specifieke vakgebied. De vakgroepleider heeft binnen de Verandermotor ook de werkgeversrol en zorgt voor capaciteitsplanning, werving, ontwikkeling van vakmanschap en beoordeling functioneren. Daarin wordt de vakgroepleider ondersteund door een sub-vakgroepleider en HRM. Voor medewerkers betekent dit dat zij dagelijks werken in een cluster en dat daar ook hun primaire team zit. Daar wordt gewerkt aan de resultaten (*Wat we doen*). Daarnaast zullen zij een deel van hun tijd bezig zijn met het ontwikkelen van hun vak via Vakgroepen (*hoe we het werk doen*) en zullen zij met de (sub-)vakgroepleider het gesprek voeren over hun functioneren en persoonlijke ontwikkeling.

#### **4. Vragen**

Ga met vragen altijd eerst naar je direct leidinggevende. Blijven er vragen onbeantwoord, dan kun je contact opnemen door een e-mail te sturen naar [art 5.1. lid 2 sub e @uwv.nl](mailto:art 5.1. lid 2 sub e @uwv.nl).

[Weergeven in SharePoint](#)



## Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

### **J** Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

### **T**

Valt buiten de reikwijdte van het verzoek