

Uitvraag ondersteuning hoofdontwerp Verandermotor

Aanleiding

UWV bevindt zich in een transformatie van een zelfstandig bestuursorgaan dat gericht was op het zo goed mogelijk uitvoeren van wet- en regelgeving, naar een publieke dienstverlener die dienstverlening met de menselijke maat biedt en waarbij onze cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit vergt een andere manier van denken en doen:

- Van procesgedreven naar werken vanuit de de behoeften van onze cliënten (waaronder werkgevers) en medewerkers
- Van divisiegericht naar samenwerkend als 1UWV in multidisciplinaire divisieoverstijgende teams
- Van grote watervalprojecten naar clusters die kortcyclisch verbeteringen ontwerpen én implementeren.

De afgelopen jaren heeft UWV diverse stappen gezet om deze transformatie op gang te brengen:

- Het formuleren en concretiseren van de **UWV-strategie** 2021-2025 'Ruimte voor de menselijke maat in dienstverlening'
- het **Programma Dienstverlening** waarbij UWV brede verbeteringen in de dienstverlening voor onze cliënten zijn ontwikkeld en deels geïmplementeerd;
- het werken aan verandering door middel van **Integrale Klantreizen**, waarbij de focus tot nu toe heeft gelegen op het identificeren en oplossen van pijnpunten;
- het programma **Samen op Koers** binnen de Informatievoorziening (IV), waarin gestart is met het verbeteren van het portfolioproses, de eerste inrichting van waardestromen, het opstellen van een toekomstvaste doelarchitectuur en automatiseren van het voortbrengingsproces;
- prioritering op basis van **kwartaalsturing**, waarin op basis van kwartaalmemo's behaalde resultaten worden besproken, doelen voor komend kwartaal geprioriteerd worden en eventuele knelpunten in capaciteit worden opgelost.
- een **leiderschapsprogramma**, dat focust op het leveren van een bijdrage aan 1UWV en daar invloed in nemen, in aanvulling op reguliere rollen

Er zijn op alle vlakken significante stappen gezet, maar om echt impact op de ervaren dienstverlening te kunnen maken en sneller concreter en merkbaarder veranderingen tot stand te brengen is een volgende stap nodig. Op hoofdlijnen heeft UWV daarbij het volgende voor ogen: het sturen op het primaire proces van dienstverlening aan onze cliënten blijft ongewijzigd plaatsvinden in de divisies. Ondersteuning op gebied van o.m. HRM en FEZ blijft plaatsvinden vanuit de staven. Maar de sturing op het analyseren van de behoefte aan veranderingen ten gunste van die dienstverlening, het ontwerpen van die 'change' en de implementatie daarvan, vindt plaats in een zogenaamde 'verandermotor'. Clusters van multidisciplinaire teams (business en IV en waar nodig bijzondere expertise) zijn van begin tot einde verantwoordelijk voor het continu werken aan veranderingen. UWV beoogt hiermee nadrukkelijk geen structuurwijziging maar erkent dat deze ordening wel een grote wijziging is in de wijze waarop we samen over divisies heen aan verandering werken.

Deze verandering willen wij de komende jaren gaan doorvoeren, waarbij we binnen twee jaar de eerste clusters operationeel willen hebben met als doel fundamentele en zichtbare verbetering van onze dienstverlening voor cliënten en werkgevers. In vijf jaar willen we de totale transformatie hebben afgerond.

Wat vragen wij?

1 a 2 FTE aan advies en ondersteuning bij de verdere uitwerking van hierboven geschetste hoofdlijnen van de 'Verandermotor' naar een hoofontwerp. **Oplevering eind Q2 2024**. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om het denken opnieuw te starten, er ligt al veel voorwerk. Dat is de basis die gebruikt moet worden. Niet limitatief moeten de volgende vragen verder worden uitgewerkt:

- Op basis van welke ontwerpprincipes wordt de verandermotor ingericht?
- Waar ligt de scheidslijn tussen kleine operationele verbeteringen (divisies) en veranderingen ten gunste van verbetering dienstverlening (verandermotor)? Hoe werken de divisies en de clusters samen?
- Welke clusters zijn te identificeren en wat is de afbakening tussen die clusters?
- Hoe borgen we vakkennis in de operationele divisies en over de clusters heen?
- Hoe (be)sturen we de divisies en de verandermotor?
- Welke rollen en vaardigheden zijn nodig in de verandermotor?
- Hoe gaan we om met werving en selectie voor het invullen van die rollen?
- Welke elementen van het hoofdontwerp zijn adviesplichtig in de in van de WOR?
- Wat is een goede fasering en wat zijn randvoorwaarden voor implementatie van het hoofdontwerp?¹

Er is al veel denkwerk met en door de RvB verricht. De uitwerking van de hoofdlijnen naar een hoofdontwerp zal samen met de RvB, een aantal directeuren en een senior kernteam bestaande uit daartoe vrijgestelde UWV'ers worden gemaakt.

Wat zien wij graag terug in de twopager?

- De wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd
- Randvoorwaarden die nodig zijn om de opdracht eind Q2 2024 te kunnen voltooien (bijvoorbeeld in beschikbare mensen van UWV)
- Inzicht in de ervaring die uw organisatie al heeft opgedaan in het maken van een transformatie- ontwerp dat ook daadwerkelijk geïmplementeerd is
- Inzicht in de ervaring van de mensen die u op de opdracht wilt inzetten

Conceptplanning

- Week t en t+1: uitzetten opdracht onder SAD en informatiebijeenkomst (teams)
- Week t+2 beoordelen onepagers en PM uitnodigen 2 of 3 partijen
- Week t+3 keuze partij

¹ NB: voor eventuele ondersteuning bij de implementatie van op te leveren hoofdontwerp wordt t.z.t. een aparte uitvraag gedaan.