

Verslag RvB-vergadering d.d. 2 april 2024

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
Opening	Van de Raad van Bestuur zijn aanwezig: Maarten Camps, René Steenvoorden, Johanna Hirscher en Nathalie van Berkel.		
(1a, b, c, d)	<p><u>Conceptverslag RvB d.d. 19 maart 2023</u> Opmerkingen: Bladzijde 5, agendapunt 13 – <i>Besluitvorming Portfolio Kwartaalgesprek</i>: onder de besluiten de tekst bij het eerste aandachtstreepje te schrappen.</p> <p>Het verslag wordt met inbegrip van deze wijziging vastgesteld.</p> <p>Naar aanleiding van: Bladzijde 4, agendapunt 12 – <i>Rapport Octas</i>: Maarten Camps en Johanna Hirscher spreken verder met SBK en Public Affairs over het op te stellen plan om met externe partners over de verschillende varianten in gesprek te gaan.</p> <p><u>Conceptverslag RvB-vrijdagvergadering d.d. 15 maart 2023</u> Opmerkingen: Bladzijde 2, agendapunt 3 – <i>Herijking UWV strategie: deelstrategieën</i>: bladzijde 2 bovenaan het wordt 'klanten' vervangen door 'cliënten'.</p> <p>Bladzijde 2, agendapunt 4 - <i>Overzicht herstelacties en herstelbeleid</i>: - de zin 'De herstelactie Opting-in ... deze vier acties?' als volgt te lezen: 'De herstelactie Opting-in loopt al en kan mogelijk als voorbeeld/sjabloon gebruikt worden voor de actie doorlopende TW en arbeidsongeschiktheidspensioen.' - Van de eerste alinea de laatste zin ('Er moeten ... over te slaan.') te schrappen.</p> <p>Het verslag wordt met inbegrip van deze wijzigingen vastgesteld.</p> <p><u>Kalender agendering vergaderingen RvB</u> - Maarten Camps meldt dat zowel René Steenvoorden als hijzelf op 2 mei niet aanwezig is bij de directeursessie en vraagt dit in de kalender te verwerken. - De Raad vraagt aandacht voor het consequent vermelden van de portefeuillehouder die inhoudelijk verantwoordelijk is. De Raad van Bestuur neemt voor het overige kennis van de kalender.</p> <p><u>Overzicht actiepunten RvB-vergaderingen 2024</u></p>	Secretariaat RvB	

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	De Raad van Bestuur neemt kennis van het overzicht actiepunten RvB-vergaderingen.		
	Hamerstukken		
(2)	<p>Dechargerapport programma Verwerving Datacenterdienstverlening (VeDa)</p> <p><i>Bij publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking, vanwege de economische of financiële belangen van UWV.</i></p>		
(3)	<p>Afwijkingsrapportage project Consolidatie Databases</p> <p>Voor ligt een afwijkingsrapportage die betrekking heeft op verlenging van de realisatiefase van project geconsolideerde database en daarvoor benodigde financiën voor de periode december 2023 tot en met decharge ultimo maart 2024.</p> <p>De Raad van Bestuur:</p> <ol style="list-style-type: none"> gaat, met inachtneming van de adviezen door Portfoliobureau, akkoord met verlenging van de realisatiefase tot en met maart 2024 gaat akkoord met additionele vrijgave van €100k voor de periode van 1 december 2023 tot en met 31 maart 2024. 		
(4)	<p>Projectplan Hosting CompetentNL</p> <p>In opdracht van SZW en OCW hebben UWV, SBB, CBS en TNO de (vervolg)opdracht ontvangen om CompetentNL als publieke en nationale skills-taal voor Nederland te ontwikkelen.</p> <p>Binnen UWV houdt het project CompetentNL zich bezig met de inhoud van het UWV-deel van deze skills-taal. Het project Hosting CompetentNL zorgt voor de infrastructuur en het beheer daarvan om de skills-taal openbaar te ontsluiten.</p> <p>In het voorliggende projectplan wordt goedkeuring en financiering (extern gefinancierd uit het Nationaal GroeiFonds) gevraagd om het eerste deel van de uitvoeringsfase uit te voeren tot en met juni 2024, en om te komen tot een projectplan voor het realiseren van de hosting van CompetentNL en het daarvoor benodigde beheer.</p> <p>De Raad van Bestuur:</p> <ol style="list-style-type: none"> gaat akkoord met projectplan Hosting CompetentNL; stelt een budget beschikbaar van €600k voor de periode maart 2024 tot en met juni 2024. Dit project wordt volledig 		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	extern gefinancierd vanuit SZW (vanuit het Nationaal Groeifonds).		
(5)	<p>Rapportage en aanpak onrechtmatigheid Inkoop UWV In de RvB-vergadering van 6 februari 2024 zijn de belangrijkste oorzaken van de stijging van onrechtmatigheid op Inkoop besproken. Ook is een aantal voorstellen gedaan om onze grip op onrechtmatigheid UWV-breed te vergroten en op termijn naar een significant lager niveau te brengen.</p> <p>In de voorliggende notitie en bijlagen zijn drie van deze voorstellen uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportage Onrechtmatigheid RvB - Alles onder Inkooporder - Onrechtmatigheid Inhuur <p>De Raad van Bestuur:</p> <p><u>Rapportage onrechtmatigheid</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. neemt kennis van de rapportage Onrechtmatigheid UWV tot en met maart 2024 2. gaat akkoord met het voorstel voor inrichting van een periodieke RvB-rapportage Onrechtmatigheid UWV <p><u>Alles onder Inkooporder</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. gaat akkoord met aanpassing procure to pay-proces waarbij de stelselverantwoordelijkheid voor het opvoeren van inkooporders bij Inkoop en FEZ is belegd 4. de Raad van Bestuur verzoekt om besluit 4 te concretiseren: welke thema's worden in de voorgestelde vier fases (agile) aangepakt. 5. de Raad van Bestuur draagt uit en stuurt actief richting verantwoordelijke directies op het besluit dat alleen die orders worden betaald die onder order zijn binnen gekomen <p><u>Onrechtmatigheid op inhuur verlagen en grip op externe inhuur verhogen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. gaat akkoord met de voorgestelde rolverdeling op het totale dossier externe inhuur. <p><i>Bij publicatie komen twee bijlagen niet voor openbaarmaking in aanmerking vanwege de economische of financiële belangen van UWV.</i></p>	Directeur Facilitair Bedrijf	
(6)	<p>Tussentijdse evaluatie UWV Kennisagenda 2022-2025 In 2023 heeft er een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden op de voortgang van de UWV Kennisagenda. Het doel van deze tussentijdse evaluatie is vierledig, namelijk inzicht bieden in:</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<ul style="list-style-type: none"> - de voortgang per kennisthema en per onderzoeksproject - relevante en actuele ontwikkelingen voor de kennisagenda - het verloop van de samenwerking binnen de kennisthema's - de wijze van regievoering op de UWV brede kennisagenda. <p>De stuurgroep Kennisagenda adviseert in samenwerking met Kenniscentrum SBK, op basis van de uitkomsten van de tussentijdse evaluatie UWV Kennisagenda, kleine aanpassingen van de thema's in de UWV Kennisagenda te doen en een nieuw thema Bestaanszekerheid aan de UWV Kennisagenda toe te voegen.</p> <p>De Raad van Bestuur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. neemt kennis van het document 'Tussentijdse evaluatie UWV Kennisagenda 2022-2025' 2. gaat akkoord met de documenten 'Aanpassingen UWV Kennisagenda 2022-2025' en Communicatiestrategie 'Vergroten zichtbaarheid van kennis en ervaring' 3. gaat akkoord met de toevoeging van het thema bestaanszekerheid aan de UWV Kennisagenda 2022-2025. <p><i>De geactualiseerde Kennisagenda 2022-2025 is gepubliceerd: UWV Kennisagenda 2022-2025 UWV</i></p>		
(7)	<p>Plan van aanpak lerende evaluatie solve-signalen via de solve-tafel</p> <p>Wanneer mensen in de problemen komen omdat wet- en regelgeving structureel anders uitpakt dan de bedoeling is, probeert UWV signalen daarover op te pakken en op te lossen. UWV kent hiervoor meerdere routes, zoals de knelpuntenbrief en integrale klantreizen.</p> <p>Een van de meer recente routes is ontstaan via de UWV Maatwerkplaatsen. Dit noemen we het solve-proces via de solve-tafel, waar o.a. signalen uit de UWV Maatwerkplaats worden opgepakt.</p> <p>UWV Kenniscentrum SBK heeft een plan van aanpak geschreven over een lerende evaluatie naar het solve-proces via de solve-tafel. Het doel van het te verrichten onderzoek is te achterhalen wat er in het solve-proces via de solve-tafel veranderd kan worden om signalen uit de uitvoering eerder, vaker, sneller en beter op te pakken.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van het plan van aanpak voor het onderzoek naar het UWV solve-proces via de solve-tafel en gaat</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	akkoord met de uitvoering van het onderzoek.		
(8)	<p>Beleidsregel kostenvergoeding UWV Eind november 2022 merkte toenmalig RvB-lid Guus van Weelden op dat de reiskostenregeling voor opgeroepen verschilt van de reiskostenvergoeding in de CAO voor eigen medewerkers. Dit vormde de aanleiding om te onderzoeken of de regeling aangepast zou moeten worden.</p> <p>Daarnaast zijn er via de Maatwerkplaats en de Centrale Cliëntenraad signalen ontvangen dat voor een deel van de cliënten de reiskosten wegens financiële problemen een reden is om niet naar een afspraak toe te gaan. Ook dekt de huidige vergoeding vaak niet de daadwerkelijk gemaakte OV-kosten. Tot slot is gebleken dat cliënten en andere opgeroepen te maken krijgen met verschillende declaratieprocessen binnen UWV. Daarin is harmonisatie gewenst om aan te kunnen sluiten bij de UWV strategie en het nieuwe dienstverleningsconcept.</p> <p>De Raad van Bestuur stelt het Besluit tot wijziging van de Beleidsregel kostenvergoeding UWV, waarin het leidende principe 'Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie' van het Dienstverleningsconcept is toegepast, vast.</p> <p><i>De beleidsregel Kostenvergoeding UWV is gepubliceerd in de Staatscourant:</i> Staatscourant 2024, 14621 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl)</p>		
(9)	<p>Vaststellen veranderportfolio 2024 UWV heeft een portfolio nodig die bestuurbaar is en maximaal helpt onze strategie te realiseren. Hiervoor is het van belang dat de juiste projecten voldoende ruimte krijgen, zowel in middelen als bestuurbaarheid.</p> <p>Ter vervolmaking van de eerder genomen besluiten, ligt deze notitie waarin de reeds genomen besluitvorming over de portfoliosamenstelling wordt bevestigd, nu voor.</p> <p>De portfolio bestaat uit 69 projecten waarover het financieel kader van € 160 miljoen is verdeeld.</p> <p>De opstelling van projecten is opgenomen in Bijlage 1 'Totaaloverzicht projecten veranderportfolio 2024 per divisie'. De door de Raad van Bestuur geaccepteerde risico's zijn opgenomen in Bijlage 2</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>'Geaccepteerde risic(o's veranderportfolio 2024'.</p> <p>De Raad van Bestuur stelt de definitieve veranderportfolio 2024 van in totaal 160,2 miljoen, waarvan een reservering van 5 miljoen bestemd voor stopkosten, vast.</p> <p><i>Bij publicatie komt één bijlage niet voor openbaarmaking in aanmerking, vanwege de economische of financiële belangen van UWV.</i></p>		
(10)	<p>Besluit wijziging Regeling Cliëntenparticipatie 2018</p> <p>In 2023 is door de Centrale Cliëntenraad met de portefeuillehouder gesproken over gewenste aanpassingen in de regeling Cliëntenparticipatie 2018.</p> <p>De gewenste wijzigingen die overgenomen kunnen worden in een addendum zijn;</p> <ul style="list-style-type: none"> - de mogelijkheid voor het instellen van brede werkgroepen, waarin leden van meerdere raden of leden van alle raden kunnen participeren, - het laten vervallen van de leeftijdsgrens van 70 jaar, - de mogelijkheid voor raadsleden om voorzieningen bij ons aan te vragen als de gemeente van het betrokken lid een voorziening niet wil verstrekken. <p>De Raad van Bestuur merkt ten aanzien van het laten vervallen van de leeftijdsgrens van 70 jaar op het belangrijk te vinden dat er maximale inspanning wordt geleverd om ook jonge leden te werven voor de cliëntenraad.</p> <p>De Raad van Bestuur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. stelt het besluit tot wijziging regeling Cliëntenparticipatie 2018 vast 2. geeft opdracht tot publicatie van het besluit in de Staatscourant. <p><i>Het besluit tot wijziging Regeling Cliëntenparticipatie UWV 2018 is gepubliceerd in de Staatscourant: Staatscourant 2024, 14748 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl)</i></p>		
	Ter kennisname		
(11)	<p>Actualiteiten en wetenswaardigheden</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de actualiteiten en wetenswaardigheden.</p>		
(12)	<p>Media- en reputatie jaarrapportage 2023</p> <p>Voor ligt de media- en reputatie jaarrapportage over 2023 waarin wordt geduid hoe onze reputatie-ontwikkeling was en of wij als organisatie voldoende in staat</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>zijn (geweest) om zichtbaar te zijn rondom onze vier belangrijkste thema's; menselijke maat en dienstverlening, arbeidsmarktontwikkelingen, preventie van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid en sociaal medisch beoordelen.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de media- en reputatie ontwikkelingen in 2023.</p>		
(13)	<p>Grondslag toestemming voor cliëntverhalen</p> <p>UWV werkt dagelijks aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen. De directie Communicatie draagt zorg voor het verstevigen van deze reputatie middels verhalen van en over echte mensen die door UWV met werk (weer) mee kunnen doen aan de maatschappij. Deze verhalen laten het effect van onze dienstverlening zien op cliënten maar ook op hun omgeving. Daarmee laat UWV zien dat het werkt voor ons allemaal.</p> <p>De AVG schrijft voor dat een geldige grondslag nodig is voor het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens. UWV maakt bijna altijd gebruik van de grondslag 'noodzakelijk voor uitvoering van een wettelijke taak van algemeen belang'. Het opstellen van cliëntverhalen door UWV en dit publiceren in fysieke en online communicatie-uitingen van UWV valt niet onder onze wettelijke taak op grond van de Wet SUWI. Er kan dus geen beroep gedaan worden op de grondslag noodzakelijk voor uitvoering van een wettelijke taak van algemeen belang.</p> <p>Een optie is het gebruik van de grondslag toestemming op grond van artikel 6 lid 1 onder a AVG. De Directie Communicatie wil voor het verwerken van deze (bijzondere) persoonsgegevens, waaronder gezondheids- en medische gegevens, voor het opstellen van cliëntverhalen gebruikmaken van de grondslag toestemming.</p> <p>Om te voldoen aan de voorwaarden van toestemming zal in alle gevallen gebruik worden gemaakt van een volledig toestemmingsformulier. In dit toestemmingsformulier zal in begrijpelijke taal duidelijk gemaakt worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - welke persoonsgegevens er verwerkt worden - aan wie deze gegevens verstrekt worden en voor welk doel - dat betrokkene op elk moment zijn of haar toestemming kan intrekken - op welke manier de betrokkene dat kan doen. 		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>Daarnaast moet de betrokkene ook geïnformeerd worden hoe lang de gegevens bewaard blijven.</p> <p>De toestemmingsverklaring zal in samenwerking met Juridische Zaken worden opgesteld. Het proces van het vastleggen van de toestemming voor de gegevensverwerking door het contentteam zal nader beschreven worden in een GEB die door de FG beoordeeld zal worden.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van het door de portefeuillehouder genomen besluit akkoord te gaan met het gebruik van de grondslag toestemming in de zin van de AVG voor het opstellen van cliëntverhalen die opgesteld worden door een nog aan te besteden communicatiebureau en gepubliceerd worden in fysieke en online communicatie-uitingen van UWV zowel intern als extern.</p>		
	Ter besluitvorming		
<p>(14) i.a.v. directeur FEZ, afdelingsmanager PC&A FEZ, senior adviseur kwaliteit en bedrijfsvoering FEZ</p>	<p>Interne toets op het kwaliteitsmanagementsysteem UWV In juli 2023 heeft de Raad van Bestuur ingestemd met de start van de interne toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), ter vervanging van de jaarlijkse ISO-9001 audit die werd uitgevoerd door een externe partij.</p> <p>Deze interne toets heeft afgelopen najaar plaatsgevonden. De resultaten en vervolgacties zijn per bedrijfsonderdeel afgestemd. De optelsom van deze rapportages is opgenomen in een UWV-brede rapportage die nu ter bespreking voorligt.</p> <p>In recente jaren is de behoefte ontstaan aan een interne aanpak die meer toegevoegde waarde oplevert, beter aansluit bij de UWV dienstverlening en het kwaliteitsbewustzijn binnen UWV verder vergroot. De ISO-normen vormen nog steeds het uitgangspunt waarop de kwaliteit getoetst wordt.</p> <p>Vanaf 2023 onderzoeken FEZ en BC&K op een gestructureerde manier via de interne toets het KMS. Dit is een meerjarige cyclus waarin aan de hand van de managementprincipes van kwaliteit telkens een deel van het KMS wordt onderzocht. Dit keer waren dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klantgerichtheid - Sturen & verantwoorden - Operationele Kwaliteit & Basic Kwaliteitsmanagement. <p>De interne toets wordt per bedrijfsonderdeel uitgevoerd.</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>Uit de toets komen twee bevindingen / UWV brede rode draden naar voren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het rondmaken van de PCDA-cyclus moet verder versterkt worden: heeft de actie of beheersmaatregel het gewenste effect (gehad)? 2. samenwerken in een keten behoeft verdere ontwikkeling. <p>In de bespreking worden onder andere de volgende aspecten benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De interne toets KMS is in het strategisch directeurenoverleg (SDO) besproken en positief ontvangen. Het biedt de bedrijfsonderdelen concrete handvatten om mee aan de slag te gaan. Ook het kruislings toetsen (collega's van binnen UWV die bij andere bedrijfsonderdelen hebben getoetst) is als zeer positief en leerzaam ervaren. - de wens is om meer aandacht aan kwaliteit te besteden in de tertaalgesprekken; de bevindingen per divisie zullen door FEZ en de portefeuillehouder RvB in deze gesprekken worden meegenomen. FEZ stuurt de betreffende rapporten ter voorbereiding mee aan de portefeuillehouder. Daarnaast voert FEZ de regie langs de lijn van de reguliere monitoringsgesprekken door FEZ/BC&K om te borgen dat bevindingen daadwerkelijk worden opgevolgd. - Het belang dat C-ICT de volgende keer ook in de rapportage kan worden opgenomen. De portefeuillehouder RvB gaat hier nog over in gesprek. - Bij twee bedrijfsonderdelen kan de inrichting en het meten van de operationele kwaliteit en het bespreken ervan nog beter worden ingericht. De portefeuillehouder RvB neemt dit mee in de tertaalgesprekken met de betrokken directeuren. <p>De Raad stelt tot slot dat het goed is om na elke cyclus van drie jaar de kwaliteitstoets door een externe partij te laten uitvoeren.</p> <p>De Raad van Bestuur stelt de rapportage vast en besluit om de voortgang op de belangrijkste bevindingen per bedrijfsonderdeel (waaronder verbeteringen t.a.v. de operationele kwaliteitsmetingen) te bespreken in de monitoringsgesprekken.</p>		
	Ter bespreking		
(15)	Communicatie a. <u>Public Affairs</u>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de monitor Public Affairs.</p> <p>b. <u>Kalender Publiciteit</u> De RvB neemt kennis van de Kalender publiciteit, de kalender agendering RvB-vergaderingen en externe afspraken.</p> <p>c. <u>Mediamonitor</u> De RvB neemt kennis van de Mediamonitor.</p>		
(16)	<p>Mededelingen</p> <p><u>Agenda Groepsraad d.d. 4 april 2024</u> De Raad van Bestuur heeft de volgende agenda vastgesteld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opening 2. (11.00 – 11.45) Programma overgang werkplekdiensten 3. (11.45 – 12.15) Actualiteiten 4. (12.15 – 13.00) Afsluiting en lunch <p><u>Agenda (reserve)RvB-vrijdagvergadering 5 april 2024</u> Deze vergadering zal in zijn geheel in het teken staan van het bespreken van de verandermotor.</p> <p><u>Agenda RvB-vrijdagvergadering d.d. 12 april 2024</u> De Raad van Bestuur heeft de volgende agenda vastgesteld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opening 2. (9.30 – 10.15) Strategie SMZ 3. (10.15 – 11.00) Voorbereiding voorjaarsnota 4. (11.15 – 12.15) Verandermotor 5. (12.20 – 12.30) Evaluatie en afsluiting <p><u>Beste voorlegger</u> De beste voorleggers zijn de voorlegger bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agendapunt 5, Rapportage en aanpak onrechtmatigheid Inkoop UWV en - agendapunt 12, Media- en reputatie jaarrapportage 2023. <p><u>Benoemingen</u> In het onderling overleg, voorafgaand aan deze vergadering, zijn de volgende benoemingen akkoord bevonden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Districtsmanager Handhaving in het district Zuid met ingang van 1 mei 2024. - Een tijdelijk waarnemend Hoofd Inkoop bij Facilitair Bedrijf per 9 mei 2024, voor een periode van maximaal vier maanden tot 10 september 2024. - Districtsmanager Bezwaar & Beroep in het district Midden West per 1 mei 2024. - Een manager IV bij SMZ per 1 mei 2024. - De algemeen directeur SMZ per 15 juli 2024. 		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
(17) Rondvraag/ w.v.t.t.k.	Rondvraag/w.v.t.t.k. De Raad van Bestuur stipt aan dat voorleggers met daarin een grote IV-component (ook) altijd moeten worden voorgelegd aan René Steenvoorden alvorens deze kunnen worden aangeboden voor agendering in een RvB-vergadering.		
(18)	Evaluatie vergadering		