

## Verslag RvB-vergadering d.d. 30 mei 2023

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
Opening	Van de Raad van Bestuur zijn aanwezig: Maarten Camps, Nathalie van Berkel, Guus van Weelden en Johanna Hirscher.		
(1)	<p><u>Conceptverslag RvB d.d. 16 mei 2023</u></p> <p>Opmerkingen: Bladzijde 10, agendapunt 13 <i>Communicatie – Public Affairs</i>: bij het eerste aandachtspunt de focus, vermindering van complexiteit/vereenvoudiging, op te nemen en ook de vier thema's concreet te benoemen.</p> <p>Het verslag wordt met inbegrip van bovenstaande opmerking vastgesteld.</p> <p>Naar aanleiding van: Bladzijde 2, agendapunt 4 <i>Programma Innovatie</i>: Nathalie van Berkel bespreekt volgende week de positionering van Programma Innovatie.</p> <p>Bladzijde 9, agendapunt 11 <i>UWV Rapportage bedrijfsvoering maart 2023</i>: het gesprek met het MT AD is ingepland.</p> <p><u>Conceptverslag RvB-vrijdag d.d. 12 mei 2023</u> De Raad van Bestuur stelt het verslag vast.</p> <p><u>Kalender agendering vergaderingen RvB</u> De Raad van Bestuur neemt kennis van de kalender agendering vergaderingen RvB.</p> <p><u>Overzicht actiepunten RvB-vergaderingen 2023</u> De Raad neemt kennis van het overzicht actiepunten.</p>		
	<b>Hamerstukken</b>		
(2)	<p><b>Dechargerapport Herontwerp WW Medewerker 2</b></p> <p>Het project Herontwerp WW Medewerker 2 is een reeks relatief compacte projecten gericht op het terugbrengen van het aantal systemen en werkvoorraden waarvan uitvoeringsmedewerkers dagelijks gebruik moeten maken. Met deze reeks projecten zal meer en meer werk aangeboden en uitgevoerd kunnen worden vanuit de nieuwe Medewerkerapplicatie WW (MAWW). Er zal minder sprake zijn van overtypen van informatie en opzoeken van informatie in andere systemen, waardoor er minder fouten worden gemaakt en er meer tijd overblijft voor medewerkers voor persoonlijke dienstverlening.</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>Het project Herontwerp WW Medewerker 2 heeft het aantal werkvoorraden waar de gebruiker dagelijks mee te maken heeft, verder teruggebracht door deze signalen beschikbaar te stellen in de MAWW. Het aantal systemen waarmee de medewerker WW werkt is daarmee met één systeem teruggebracht. Verder is de toegankelijkheid van het archief, werkinstructies en wetstechnische uitleg verbeterd en zijn er verbeteringen in gebruiksgemak, informatievoorziening aan DWH en BC&amp;K en de werkverdeling.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met de decharge van het project Herontwerp WW Medewerker 2.</p>		
(3)	<p><b>Herijkt projectplan Herontwerp WW Medewerker 3</b></p> <p>In het project Herontwerp WW Medewerker 3 worden de werkvoorraden (uit TPV, GINA, Winter en K3CR) toegevoegd aan de MAWW. Het systeem TPV wordt hierbij uitgefaseerd. Daarnaast is de gemeenschappelijke voorziening Klantbeeld Burger ontsloten.</p> <p>Vanwege de uitloop in het voorafgaande project Herontwerp WW Medewerker 2 loopt het project Herontwerp WW Medewerker 3 langer door. De scope en projectbegroting zijn ongewijzigd in het herijkte projectplan.</p> <p>De Raad gaat akkoord met het herijkte projectplan voor Herontwerp WW Medewerker 3 en vrijgave van €3.037K budget over de periode van januari 2023 tot en met maart 2024.</p>		
(4)	<p><b>Europese Aanbesteding Leren en Ontwikkelen</b></p> <p><i>Op het moment van publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking, vanwege de economische of financiële belangen van UWV.</i></p>		
	<b>Ter kennisname</b>		
(5)	<p><b>Agenda Eigenaarsoverleg van 13 juni 2023</b></p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de agenda en Maarten Camps zal ook bij het overleg aansluiten.</p>		
(6)	<b>Vervallen</b>		
	<b>Ter besluitvorming</b>		
(7)(i.a.v. directeur SBK)	<p><b>U-toets op de Single Digital Gateway</b></p> <p>De Verordening 2018/1724 heeft als doel de oprichting van de Single Digital Gateway</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>(SDG), een digitale toegangspoort binnen Europa, waardoor het (economisch) verkeer over de grens gestimuleerd wordt. De verordening verplicht lidstaten om informatie en procedures beschikbaar te stellen op de website youreurope.eu.</p> <p>Voorliggende uitvoeringstoets is de vierde u-toets op de SDG-verordening (gefaseerde inwerkingtreding) en betreft het onderdeel Once Only Principle (OOP), het eenmaligheidsbeginsel. Dit geeft burgers en bedrijven het recht om overheden toestemming te geven onderling digitaal relevante bewijsstukken uit te wisselen. De burger kan zelf een bewijsstuk digitaal aanleveren, of kan deze opvragen via een technisch systeem, Once Only Technical System (OOTS), bij de instantie die het bewijsstuk ooit heeft gegeven en daarmee geverifieerd aanleveren. UWV is voor deze verordening zowel ontvanger als verstrekker van bewijs.</p> <p>De u-toets oordeelt dat de invoering van OOP op dit moment niet uitvoerbaar is, tenzij er een aantal maatregelen wordt genomen.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De uitkomst dat aangenomen wetgeving niet uitvoerbaar is uit de uitvoeringstoets Once Only Principle/Once-Only Technical System, onderdeel van de Verordening 2018/1724 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor meer informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing (Single Digital Gateway).</li> <li>- De uitbreiding van de opdracht van het project SDG fase 2 om de ontwikkeling rondom OOTS te monitoren en waar nodig analyses uit te zetten.</li> <li>- Het hanteren van de KAUT-procedure voor de kosteninschatting bij deze u-toets.</li> </ul> <p><i>Bij publicatie komen deze vergaderstukken niet voor openbaarmaking in aanmerking, omdat uitvoeringstoetsen door het Ministerie van SZW naar de Tweede Kamer gestuurd worden en daarmee openbaar gemaakt worden.</i></p>		
(8) (i.a.v. directeur SBK en twee strategische beleidsadviseurs)	<p><b>Stand van de Uitvoering en Knelpuntenbrief</b></p> <p><i>De verslagtekst en vergaderstukken van dit agendapunt komen niet voor openbaarmaking in aanmerking omdat het conceptstukken zijn die op een later moment gepubliceerd worden.</i></p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
<p>(9) (i.a.v. directeur IV K&amp;S en directeuren K&amp;S, SBK, Uitkeren, Werkbedrijf en Gegevensdiensten, businessmanager K&amp;S, businessconsultant K&amp;S en businessconsultant Werkbedrijf)</p>	<p><b>Verkenning Drempelloze Digitale Dienstverlening</b>  Eind juni 2022 heeft de Raad opdracht gegeven onderzoek te doen naar de integratie van werk.nl en uwv.nl. In het gepresenteerde tussenresultaat op 24 januari 2023 is de Raad akkoord gegaan met het voorstel over de aanpak en aanbevelingen ten aanzien van de strategie om te komen tot een drempelloze digitale dienstverlening. De uitkomst ligt nu voor.</p> <p>De verbeterinitiatieven en –projecten, die de digitale dienstverlening raken, zijn ingericht op drie pijlers om een drempelloze dienstverlening bij UWV te bereiken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De eerste pijler, focus, combineert jobs-to-be-done met knelpunten uit de klantreizen. Daarnaast wordt toegewerkt aan één digitaal front waar makkelijk doorheen bewogen kan worden als een cliënt iets bij UWV wilt regelen. Daaraan vast zitten fysieke contactpunten. Deze eerste pijler is een en-en strategie van prioritering in de verbetering van de dienstverlening, gecombineerd met opruimen.</li> <li>2. De tweede pijler, reductie, is een bekrachtiging van een eerder besluit van de Raad. Het belangrijkste en primaire portaal is uwv.nl. Het uitgangspunt is om alles via uwv.nl te ontsluiten, met werk.nl daarnaast als goedlopende site voor samenwerkingspartners. De Raad verzoekt om de komende periode een veranderstrategie hiervoor preciezer uit te werken en voor besluitvorming voor te leggen aan de RvB.</li> <li>3. De derde pijler, consistentie, betekent een uniforme look-and-feel voor cliënten met uniforme bouwblokken voor divisies waardoor er een verminderde afhankelijkheid van de verandercapaciteit van K&amp;S is.</li> </ol> <p>Deze strategie is een UWV-brede opgave en daarom is een gezamenlijke strategie en gezamenlijke prioritering van kennis, kunde en mensen belangrijk.</p> <p>Voorliggende notitie wordt aangevuld n.a.v. de bespreking en daarna opnieuw geagendeerd voor besluitvorming door de Raad.</p>	<p>Directeur K&amp;S i.s.m. Directeur Werkbedrijf</p> <p>Directeur K&amp;S</p>	<p>Oktober</p>
	<p><b>Ter bespreking</b></p>		
<p>(10)(i.a.v. directeuren K&amp;S en SBK, en hoofd klantexpertise K&amp;S)</p>	<p><b>Klantsignaalmanagement i.c.m. Menselijke Maat Monitor</b></p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>UWV stuurt langs de as van de Integrale Klantreizen en met behulp van Klantsignaalmanagement om zicht te krijgen op welke verbeteringen we in onze dienstverlening moeten doorvoeren om onze doelen uit de strategie te realiseren: meer menselijke maat in onze dienstverlening, een drempelloze dienstverlening en meer oog voor preventie in onze dienstverlening.</p> <p>Of we ook daadwerkelijk meer menselijke maat in onze dienstverlening hebben gebracht kan alleen beoordeeld worden door cliënten en werkgevers. Zij kunnen het beste aangeven of de menselijke maat ervaren is en zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Hiertoe is de Menselijke Maat Monitor ontwikkeld en is een eerste meting uitgevoerd. Deze zullen naast de Klantsignaalmanagement-metingen gelegd worden.</p> <p>De komende tijd worden de vragen nog gefinetuned. De tweede meting kan daarom iets afwijken van deze eerste Monitor.</p> <p>De Raad is erg enthousiast over de Menselijke Maat Monitor en de inzichten die dit geeft.</p> <p>De Raad vraagt om dit onderwerp te agenderen voor een Directeurensessie; hoe moet je de Monitor lezen en wat kan je ermee doen.</p> <p>Nathalie van Berkel deelt de Menselijke Maat Monitor met andere organisaties. Wellicht kan dit leiden tot een benchmark met één meting binnen de overheid.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voortgang van Klantsignaalmanagement en de Menselijke Maat Monitor.</li> <li>- Het voornemen om deze voortgang ook op te nemen in het programma werkbezoek van de minister van SZW.</li> </ul>	<p>Directeur K&amp;S</p> <p>Nathalie van Berkel</p>	
<p>(11)(i.a.v. directeur HRM, hoofd Talent- en Leiderschapsontwikkeling HRM, hoofd Organisatieontwikkeling HRM)</p>	<p><b>HRM Rapportage</b></p> <p>Voorliggende presentatie geeft een update op de speerpunten van 2023, een heads-up over de belangrijkste onderwerpen en een cijfermatige onderbouwing op de onderwerpen diversiteit, flexibele schil, ziekteverzuim, instroom, uitstroom en doorstroom.</p> <p>Er is kort stilgestaan bij het onderwerp leiderschapsontwikkeling. Vanwege tijdgebrek wordt dit gesprek tijdens de RvB-vrijdag van 2 juni vervolgd.</p>	<p>BZ-BO</p>	

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<i>De vergaderstukken van dit agendapunt komen niet voor openbaarmaking in aanmerking, omdat de besluitvorming is aangehouden.</i>		
(12)	<b>Communicatie</b> a. <u>Public Affairs</u> De Raad van Bestuur neemt kennis van de monitor Public Affairs. b. <u>Kalender publiciteit</u> De Raad neemt kennis van de Kalender publiciteit. c. <u>Media</u> De Raad neemt kennis van de Mediamonitor.		
(13)	<b>Mededelingen</b> <u>De Beste Voorlegger</u> De Raad van Bestuur kiest de beslisnotitie van agendapunt 10 – <i>Klantsignaalmanagement i.c.m. Menselijke Maat Monitor</i> , als beste voorlegger.		
(14) W.v.t.t.k/ Rondvraag	<b>Rondvraag/w.v.t.t.k.</b> Hiervan wordt geen gebruik gemaakt.		