

Verslag RvB-vergadering d.d. 9 juli 2024

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
Opening	<p>Van de Raad van Bestuur zijn aanwezig: Maarten Camps, Nathalie van Berkel, René Steenvoorden en Johanna Hirscher.</p> <p>René Steenvoorden verzoekt er op te letten om hem bij onderwerpen met een IV component mede als portefeuillehouder te betrekken en op de voorlegger te vermelden. Dit geldt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agendapunt 4 - Afwijkingsrapport IKV • agendapunt 5 - Afwijkingsrapport VUM • agendapunt 7 - Decharge project TUNL 		
(1)	<p><u>Conceptverslag RvB d.d. 25 juni 2024</u> Het verslag wordt vastgesteld.</p> <p><u>Conceptverslag RvB-vrijdag d.d. 21 juni 2024</u> Het verslag wordt vastgesteld.</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</u> René Steenvoorden meldt dat het actiepunt E-publicatie van de lijst kan worden afgevoerd.</p> <p>De Raad neemt voor het overige kennis van het actiepuntenoverzicht.</p>	Secretariaat RvB	
	Hamerstukken		
(2)	<p>Huurverlenging Emmen Verlengde Spoorstraat Emmen huisvest divisies Werkbedrijf en SMZ, waardoor er een 1 UWV klantzone in de arbeidsregio is ten behoeve van de integrale dienstverlening.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met de met de stilzwijgende verlenging van de huurovereenkomst locatie Emmen, Verlengde Spoorstraat 2 voor een periode van 5 jaar vanaf [redacted] tot en met [redacted].</p>		
(3)	<p>Voorziening ondersteunende spraaktechnologie</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>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
(4)	<p>Afwijkingsrapport IKV De wettelijke definitie 'begrip inkomstenverhouding' (IKV) zorgt voor eenduidigheid in de wijze waarop inhoudingsplichtigen IKV's moeten aangeven in de loonaangifte en maakt een kwaliteitsverbetering mogelijk van de gegevens in de Polisadministratie.</p> <p>De afwijkingsrapportage beschrijft een afwijking op het projectplan IKV, afgezet tegen het eerder vastgestelde projectplan. In 2023 werd € 575k minder uitgegeven door het project; in een latere fase van het project wordt dit gecorrigeerd (alsnog uitgegeven).</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met de afwijkingsrapportage.</p>		
(5)	<p>Afwijkingsrapport VUM Het ministerie van SZW, VNG en UWV zijn in 2019 gezamenlijk het ketenprogramma Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) gestart. Doelstelling van het programma VUM is het realiseren van een verbeterde gegevensuitwisseling van werkzoekendenprofielen en vacatures (matchingsgegevens) tussen arbeidsmarktpartners op basis van vastgestelde gegevensstandaarden.</p> <p>UWV participeert in het programma met een eigen VUM-project dat onderdeel uitmaakt van het domein Arbeidsbemiddeling en Re-integratie. Het doel van dit project is dat UWV aansluit op de centrale VUM-uitwisselingsvoorziening. Daarnaast levert UWV inzet/expertise binnen het ketenbrede VUM-programma en vervult UWV een kassiersfunctie voor VUM-pilots.</p> <p>Het ketenprogramma wordt eind tweede kwartaal 2024 afgerond en overgedragen aan beheerpartijen BKWI en het Inlichtingenbureau.</p> <p>De afwijking houdt in dat de binnen UWV vrijgegeven financiële middelen niet toereikend zijn voor de duur van het UWV-project.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de afwijkingsrapportage; 2. budgetvrijgave van €200k t/m juni 2024. Deze middelen zijn door SZW geormerkt aan UWV verstrekt. Er is geen aanvullende financiering nodig van SZW. Het benodigd budget voor 2024 was € 1.182K en wordt € 1.382K, in 		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	overeenstemming met het besluit vanuit kwartaalsturing.		
(6)	<p>Afwijkingsrapport RSP</p> <p><i>Bij publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking omdat algemene bekendheid omtrent de inrichting van onze controleprocessen kan leiden tot calculerend gedrag.</i></p>		
(7)	<p>Decharge project TUNL</p> <p>Het project TUNL Afronding domein mijnUWV heeft de "universele KlantInteractie Applicatie (uKIA)" ontwikkeld, inclusief het team ingericht dat dit nieuwe IT bouwblok kan beheren en verder kan ontwikkelen binnen de IV organisatie van Klant & Service. Het project heeft er mede voor gezorgd dat wordt voldaan aan de toegankelijkheidswetgeving, wat de toegang vergemakkelijkt tot de diensten van UWV voor bepaalde groepen cliënten en heeft de gestelde doelen binnen budget gerealiseerd.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met decharge van project TUNL afronding domein MijnUWV.</p>		
(8)	<p>Afwijkingsrapport Single Digital Gateway</p> <p>De Single Digital Gateway (SDG) is een Europese verordening die bindend is voor alle EU lidstaten en heeft directe werking voor de zogenaamde bevoegde instanties zoals UWV.</p> <p>Het doel van de SDG is om burgers en bedrijven makkelijk toegang te geven tot digitale overheidsdienstverlening in EU-lidstaten. Dat gebeurt via het portaal Your Europe, (the gateway). Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten.</p> <p>In mei 2023 is gesignaleerd dat projectresultaten 2 en 3 niet vóór de projecteinddatum behaald zouden worden. Daarom ligt er nu een afwijkingsrapportage voor.</p> <p>Voorgesteld wordt het project met vijf maanden te verlengen (de einddatum verschuift van 31 maart 2024 naar 31 augustus 2024) en om aan de hand van een aantal versnellingsmaatregelen alsnog de projectresultaten te behalen.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat akkoord met</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	1. het verlengen van het project Single Digital Gateway (SDG) met vijf maanden tot 31 augustus 2024; 2. de herijkte projectbegroting (gaat van €1.422K naar €1.704K); 3. met vrijgave van aanvullend budget tot 31 augustus 2024 van €644K.		
(9)	<p>U-toets Aanpassing uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap</p> <p><i>Bij publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking, omdat uitvoeringstoetsen door het ministerie van OCW naar de Tweede Kamer gestuurd worden en daarmee openbaar gemaakt worden.</i></p>		
(10)	<p>Impact registratie van non-binaire personen in de BRP</p> <p><i>Bij publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking, omdat er op een later moment nog formele communicatie over plaatsvindt.</i></p>		
(11)	<p>Waardegedreven Data & Analytics Strategie UWV</p> <p><i>Dit onderwerp komt niet voor openbaarmaking in aanmerking omdat het nog in concept is.</i></p>		
	<p>Ter kennisname</p>		
(12)	<p>Rapportage Fiscaal Expertise Centrum eerste halfjaar 2024</p> <p>Het Fiscaal Expertise Centrum (FEC) biedt twee keer per jaar een voortgangsrapportage aan. In de rapportage wordt een update gegeven over de stand van zaken met betrekking tot de fiscale activiteiten van het FEC en de geconstateerde fiscale risico's binnen UWV en geeft een overzicht van de mitigerende maatregelen die zijn getroffen.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de voortgang van de werkzaamheden van het Fiscaal Expertise Centrum.</p>		
(13)	<p>Toelichting kosten BMS Fase 1 vooruitlopend op projectplan</p> <p><i>Dit onderwerp komt niet voor openbaarmaking in aanmerking omdat dit een onderwerp betreft in het kader van vrije ideevorming en intern beraad.</i></p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
(14)	<p>Inventarisatie knelpunten gegevensdeling NPD De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer heeft verzocht om inventarisatie van knelpunten inzake gegevensuitwisseling door het Netwerk Publieke Dienstverleners (NPD).</p> <p>Er zijn 21 organisaties van de ruim 80 aangeschreven publieke dienstverleners die knelpunten in gegevensdeling hebben aangeleverd. Totaal zijn 79 knelpunten opgenomen (niet-limitatief). Op 25 juni 2024 is de inventarisatie met de Kamer gedeeld. De knelpunten die UWV heeft aangeleverd, staan ook in de UWV knelpuntenbrief die eerder in juni al naar de Tweede Kamer is gestuurd.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de Inventarisatie knelpunten gegevensdeling Netwerk Publieke Dienstverleners.</p>		
(15)	<p>Actualiteiten en Wetenswaardigheden De Raad van Bestuur neemt kennis van de Actualiteiten en Wetenswaardigheden.</p> <p><i>De actualiteiten worden niet gepubliceerd, omdat dit onderwerpen betreft in het kader van vrije ideevorming en intern beraad.</i></p>		
	Ter besluitvorming		
(16) i.a.v. directeur FEZ	<p>UWV Rapportage Bedrijfsvoering mei 2024</p> <p><i>Op het moment van publicatie komt dit onderwerp niet voor openbaarmaking in aanmerking, omdat managementinformatie via de tertaalrapportages extern beschikbaar wordt gemaakt.</i></p>		
(17) i.a.v. directeur FEZ, afdelingsmanager FEZ/PC&A	<p>Evaluatie Risicomanagement en doorontwikkelplan Sinds een aantal jaar werkt UWV nadrukkelijker aan het verbeteren van risicomanagement in de organisatie. Om te komen tot een goede ontwikkeling van risicomanagement en cultuur van risicoleiderschap is het belangrijk de voortgang op dit onderwerp structureel te evalueren.</p> <p>FEZ heeft dit in 2022 voor het eerst gedaan. Eind 2023, begin 2024 heeft opnieuw een evaluatie plaatsgevonden. Dit vooruitlopend op de interne audit die de Auditdienst inmiddels is gestart (juni 2024).</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>De uitkomsten van deze evaluatie zijn door FEZ opgenomen in een samenvattend rapport, waarin ook de belangrijkste ontwikkelpunten op het gebied van risicomanagement en de cultuur van risicoleiderschap worden beschreven. Een externe partner, CPI, heeft vervolgens advies uitgebracht over de evaluatie risicomanagement en cultuur van risicoleiderschap.</p> <p>Uit de evaluatie komt naar voren dat UWV de afgelopen jaren mooie en goede stappen heeft gezet. Het is en blijft belangrijk om risicomanagement te integreren in het dagelijks werk (en niet apart te organiseren). Ook het voltooien van de PCDA-cyclus betreft een punt van aandacht.</p> <p>FEZ heeft naar aanleiding van de evaluatie acties geformuleerd die het in de komende periode in gesprekken met de bedrijfsonderdelen aan de orde stelt.</p> <p>In de bespreking benoemt de Raad van Bestuur de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het is goed om vanuit FEZ nadrukkelijk de helpende hand te bieden richting divisies; - geïntegreerd risicomanagement houdt ook in het maken van slimme combinaties om risicomanagement te concretiseren, zoals in het leiderschapstraject, in rapportages 2^e lijn, in leercirkels, maatwerkplaatsen etc.; - de risicomatrix nog verder aan te scherpen; - proactief het verhaal te vertellen hoe risicomanagement een geïntegreerd onderdeel is in de dienstverlening van UWV, dat risico's in beeld hebben niet altijd betekent dat risico's volledig voorkomen kunnen worden en hoe UWV risico's daar waar mogelijk wel probeert te mitigeren. <p>Op 19 september 2024 is er een bijeenkomst Risicomanagement en -bereidheid gepland met de Groepsraad.</p> <p>FEZ verwerkt risicomanagement momenteel ook verder in de formats ten behoeve van kwartaalsturing.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt kennis van de evaluatie en gaat akkoord met het doorontwikkelplan risicomanagement.</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
<p>(18) <i>i.a.v. directeur FEZ, afdelingsmanager FEZ/PC&A</i></p>	<p>Vaststellen risicomanagementbeleid De afgelopen periode heeft UWV FEZ het risicomanagementbeleid geactualiseerd om meer handvatten te bieden voor de uitvoering van risicomanagement en risicoleiderschap.</p> <p>Met dit beleid wordt toegewerkt naar een integraal risicobeeld en is UWV op een gestructureerde manier in staat om te sturen op de gezamenlijke doelen, de onzekerheden die daarbij spelen en de vervolgactiviteiten/beheersmaatregelen die getroffen moeten worden.</p> <p>Door middel van het risicomanagementbeleid geeft UWV opvolging aan de onderwerpen die in de evaluatie risicomanagement naar voren zijn gekomen. Het beleid is op basis van een review door de Audit Adviescommissie en CPI aangescherpt en verder uitgewerkt tot de versie die nu voorligt.</p> <p>De Raad van Bestuur gaat met complimenten akkoord met het geactualiseerde risicomanagementbeleid.</p> <p>Maarten Camps bespreekt nog met FEZ de inhoud van het artikel voor in Managementnieuws naar aanleiding van het geactualiseerde beleid.</p>		
<p>(19) <i>i.a.v. directeur K&S, hoofd Klantexpertise UWV</i></p>	<p>Rapporten en highlights Menselijke Maat Monitor UWV wil een mensgerichte dienstverlener zijn, waarbij mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening een drempelloze klantreis door UWV heen ervaren. Dit vraagt een werk en denkwijze die uitgaat van de cliënt. De klantreis bij UWV is compleet en integraal; de cliënt ervaart een drempelloze dienstverlening door UWV vanaf 'binnenkomst' tot 'vertrek'.</p> <p>De Menselijke Maat Monitor is ontwikkeld om te beoordelen of de menselijke maat door cliënten ook daadwerkelijk zo wordt ervaren en of zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. De Menselijke Maat Monitor vervangt het instrument Klantgerichtheidsmonitor (KGM), dat is komen te vervallen per 1 januari 2024.</p> <p>Er zijn nu drie metingen verricht met behulp van de Menselijke Maat Monitor in de afgelopen anderhalf jaar. De resultaten van meting één in 2024 zijn op 18 juni jl. gedeeld en besproken met het SBO.</p>		

Agendapunt	Afspraak	RvB-lid/dir	Termijn
	<p>De belangrijkste bevindingen uit de eerste meting van 2024 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de menselijke maat voor cliënten herstelt na een daling in de tweede meting (derde kwartaal 2023) en is hoger dan in de eerste meting (eerste kwartaal 2023). - de stijging in de beleving van de menselijke maat onder cliënten is zichtbaar in alle klantreizen. - de beleving onder werkgevers is nagenoeg stabiel. - de menselijke maat wordt het sterkst ervaren in de groep cliënten die recent contact heeft gehad (zowel contact vanuit UWV, als proactief vanuit de cliënt zelf). Het gaat daarbij om iedere vorm van contact, over alle kanalen heen. - het algehele tevredenheidscijfer over UWV is licht gestegen. Nieuw (t.o.v. de KGM) is dat de mensen die een afwijzing hebben ontvangen vanuit UWV ook zijn benaderd en meegenomen in de meting. <p>Er wordt afgesproken om in aanloop naar de eerstvolgende kwartaalsturing een verdiepingssessie te organiseren in aanwezigheid van alle klantreisleiders en Nathalie van Berkel en Johanna Hirscher. In deze sessie worden de rode draden die uit de Menselijke Maat Monitor naar voren komen besproken en wordt beoordeeld of in de klantreizen de initiatieven met de meeste cliëntimpact op dit moment ook zo geprioriteerd zijn.</p> <p>De Raad van Bestuur neemt met veel waardering kennis van de waardevolle inzichten (o.a. met betrekking tot het onderwerp 'samenloop' binnen UWV en de impact op de menselijke maat), die de eerste meting van de Menselijke Maat Monitor in 2024 toevoegt.</p> <p>De Raad van Bestuur doet de oproep deze kennis op zo veel mogelijk plekken in de organisatie uit te dragen (DWU etc.)</p>	<p>IKR-Leiders / Nathalie van Berkel / Johanna Hirscher</p>	
	Extra		
(20) <i>i.a.v. leden Groepsraad</i>	<p>Bespreking Verandermotor Aan de hand van een presentatie wordt de stand van zaken van de Verandermotor tot nu toe besproken.</p>		
	Vaste punten		
(21)	<p>Communicatie a. <u>Public Affairs</u></p>		

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 Raad neemt kennis van de Kalender publiciteit.</p> <p>c. <u>Mediamonitor</u> De Raad neemt kennis van de Mediamonitor.</p>		
(22)	<p>Mededelingen</p> <p><u>De beste voorlegger</u> De beste voorlegger is de voorlegger bij agendapunt 12: Rapportage Fiscaal Expertise Centrum eerste halfjaar 2024, omdat de fiscale onderwerpen in de voorlegger duidelijk en toegankelijk beschreven zijn.</p> <p><u>Directeurensessie 11 juli 2024</u> De gehele sessie (10.00 – 12.00 uur) zal in het teken van de Verandermotor staan.</p> <p><u>RvB-vrijdagvergadering 19 juli 2024</u> Vrijdag 19 juli is de gehele dag gereserveerd voor het bespreken van de Verandermotor.</p>		
(23)	<p>Rondvraag/w.v.t.t.k. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt.</p>		
(24)	<p>Evaluatie vergadering</p>		