



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	25 juli 2023
Agendapunt	Agendapunt 9 Nummer 23 – 270
Onderwerp	Interne Toets van het KMS – alternatief voor ISO certificering
Directeur	Directeur Financieel Economische Zaken
Opsteller	5.1 lid 2 sub e, Manager FEZ/ PC&A / Team KRB
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps / Nathalie van Berkel
Bijlagen	1. Toetsplan, 2. Verhaallijn interne toetsing
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
SKO	
FO	
SBO	
SDO	

Door Raad van bestuur in te stemmen

1. Met het uitvoeren van de interne toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem als alternatief voor de externe ISO certificering;
2. Met het toetsplan en met de uitvoering van de interne toets in de periode september-november 2023;
3. Actief uitdragen van het belang van de Interne Toets binnen UWV.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Aanleiding

In 2024 wil UWV stoppen met de externe audit voor ISO certificering. In de recente jaren is de behoefte ontstaan aan een interne aanpak die meer toegevoegde waarde oplevert, die beter aansluit bij de UWV dienstverlening en die het kwaliteitsbewustzijn binnen UWV verder vergroot.

De interne aanpak bestaat eruit dat UWV BC&K vanaf 2023 zélf de UWV brede toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) gaat uitvoeren. In het SDO van 27 juni, het SBO van 20 juni en in het Functioneel Overleg van de hoofden BC&K (FO) van 13 april en 8 juni is ingestemd met de uitwerking van de aanpak van de interne toetsing. De Accountantsdienst onderschrijft de ontwikkeling van het uitvoeren van de interne toets over het KMS. In samenwerking en afstemming met leden van het Strategisch Kwaliteit Overleg (SKO) en de ISO-coördinatoren uit alle bedrijfsonderdelen wordt hier vervolg aan gegeven.

De aanpak voor de interne toetsing beschrijven we hierna. We hebben vertrouwen in de aanpak omdat deze aansluit bij de UWV Strategie en het 'Fundament op orde'. We hebben instemming van de hierboven genoemde belanghebbenden die de noodzaak van kwaliteitsbewustzijn onderschrijven. Een goed werkend KMS is een succesbepalende factor voor het vervullen van de maatschappelijke opdracht van UWV en het bieden van goede dienstverlening aan onze cliënten, in goede balans met vakbekwame en betrokken medewerkers.

Interne toetsing door de BC&K-kolom

FEZ en de BC&K-kolom hebben een kaderstellende rol voor business control en kwaliteit (second line). Binnen die rol gaan we onafhankelijk monitoren, toetsen en rapporteren over de doelmatigheid en de (kwalitatieve) werking van UWV diensten, processen en systemen. We werken op dit moment onder andere aan het maken van een integraal beeld van het kwaliteitsmanagementsysteem en de implementatie van eventuele verbetermaatregelen.

De BC&K voert de interne toets uit. De aanpak voor de toets gaat uit van de volgend belangrijke pijlers:

- waarderend toetsen waarbij we identificeren wat er is, de mogelijkheden voor ontwikkeling identificeren (d.m.v. een volwassenheidsmodel) en nagaan wat goede voorbeelden zijn die anderen in de organisatie kunnen inspireren;
- focus ligt dit jaar op de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem met een verdieping op de drie managementprincipes¹: klantgerichtheid, sturen en verantwoorden en operationele kwaliteit, in de komende jaren zullen we de andere managementprincipes toetsen. We kiezen ervoor om in een periode van 3 jaar alle managementprincipes te toetsen, waarbij elk jaar minstens 3 managementprincipes het onderwerp van toetsing zijn. Dit draagt bij aan een goede balans in de duur van de toets (tijd) en voldoende diepgang (resultaat). De gekozen managementprincipes voor 2023 zijn actueel voor UWV gegeven de ontwikkelingen rond sturen op menselijke maat in de dienstverlening;
- samen leren door het kruislings toetsen in de verschillende bedrijfsonderdelen, het tussentijds kalibreren binnen het toetsteam en het meenemen van de inzichten naar het eigen bedrijfsonderdeel.

In het toetsplan is de aanpak van de toets nader uitgewerkt met de doelstelling, onderzoeksobject en scope, toetskader, toetsproces en planning (zie bijlage 1). Het uitgewerkte toetskader voorziet het toetsteam van een concretisering van de drie managementprincipes op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Eveneens is een lijst van op te vragen documentatie ontwikkeld, waarmee het bedrijfsonderdeel de opzet en het bestaan van kwaliteitsmanagementproducten kan aantonen.

Het toetsteam bestaat uit BC&K collega's vanuit elke divisie en directie. Er wordt zoveel als mogelijk over-en-weer getoetst (kruislings) om het leren van elkaar en over elkaars bedrijfsonderdeel te stimuleren. Vanuit FEZ wordt de interne toetsing gecoördineerd.

Planning en uitvoering van de toets in 2023



We starten de toets begin september met een kick-off voor een vertegenwoordiging van de directeuren en hoofden BC&K, het toetsteam, en de (gedelegeerd) opdrachtgever. In september en oktober ligt het zwaartepunt van de toetsing met de documentstudie en de interviews met directie, (districts)management en medewerkers binnen de bedrijfsonderdelen. De toets wordt afgerond met een concept-toetsrapport waarin de mate waarin wordt voldaan aan de opzet, bestaan en werking van het kwaliteitsmanagementsysteem UWV weergegeven. Er is een rapportage per bedrijfsonderdeel en voor UWV als geheel, inclusief rode draden en uitgedrukt in een volwassenheidsschaal.

Het concept-toetsrapport wordt vervolgens voorgelegd aan de directeuren van de bedrijfsonderdelen en aan de (gedelegeerd) opdrachtgever voor hoor en wederhoor (worden observaties of constatering herkend, bevat het rapport feitelijke onjuistheden). Daarna volgt het eindrapport voorzien van adviezen en wordt aan het management een reactie en actieplan gevraagd. Daarmee is de toets afgerond. De eindrapportage wordt opgeleverd aan en besproken met de Raad van Bestuur, hetzelfde geldt voor de bedrijfsonderdeel specifieke rapportages voor de directieteams.

Na afloop van de interne toets voeren we een evaluatie uit om te leren van de uitvoering van de interne toets en dit mee te nemen bij het organiseren van de interne toets van het KMS in 2024.

Gevolgen voor mensen

Een goed werkend KMS is een succesbepalende factor voor het vervullen van de maatschappelijke opdracht van UWV en het bieden van goede dienstverlening aan onze cliënten, in goede balans met vakbekwame en betrokken medewerkers.

¹ Er zijn in totaal 8 managementprincipes: Klantgerichtheid, Leiderschap, Vakmanschap, Procesbenadering, Leren en ontwikkelen, Verantwoordelijkheden en eigenaarschap, Operationele kwaliteit, Sturen en verantwoorden.

De uitvoering van de interne toets van het KMS vraagt meer inzet dan bij de ISO audit: de inzet van het interne toetsteam dat kruislings de toets uitvoert bij het eigen bedrijfs onderdeel en bij een ander bedrijfs onderdeel. Het uitvoeren van de interne toets is voor de leden van het toetsteam een mooie leerervaring en geeft de mogelijkheid tot een kijkje in de keuken van een ander bedrijfs onderdeel: deze ervaring nemen zij mee terug naar hun reguliere werkplek.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Zie hierboven. Met de interne toets en het versterken van het KMS vergroten we het kwaliteitsbewustzijn binnen alle onderdelen en echelons van UWV.

Strategische aspecten van het besluit

Een UWV breed uniform en werkend kwaliteitsmanagementsysteem sluit aan bij de UWV Strategie en het 'Fundament op orde'.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Door het uitvoeren van de interne toets van het KMS, komt er een einde aan het contract met DNV voor het uitvoeren van de de ISO 9001 certificering.

UWV gaat ervaring opdoen met de interne toetsing. Middels deze bredere ervaring (leercurve) in de organisatie verwachten we een verbetering in het kwaliteitsbewustzijn.

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing

Communicatie

FEZ zorgt voor de coördinatie van de communicatie naar de BC&K kolom en de betrokken organisatieonderdelen.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar worden gemaakt:

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in het geheel |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet |