

Toetsplan Kwaliteitsmanagementsysteem UWV

Opdrachtgever : Raad van Bestuur
Opdrachtnemer : Directeur FEZ
Datum : 25 juli 2023
Versie : versie 1.0

1. Inleiding

UWV wil een alternatief voor de externe ISO certificering dat meer waarde toevoegt voor de dienstverlening aan onze cliënten. FEZ en de BC&K-kolom organiseren vanuit de second line rol een aanpak voor het structureel intern toetsen en versterken van het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) UWV.

2. Doelstelling toetsing 2023

Doel

De RvB informeren over de stand van het kwaliteitsmanagementsysteem van UWV ultimo 2023.

Hoofdvraag

- Wat is de status van de opzet, bestaan en werking van het KMS UWV bij de verschillende bedrijfsonderdelen?

Deelvraag

- Wat kunnen we van elkaar leren, wat werkt goed, wat kan beter?

3. Onderzoeksubject en scope

Onderzoeksubject

Object van onderzoek is het kwaliteitsmanagementsysteem van UWV. De toetsing wordt uitgevoerd bij de RvB, de divisies en directies van UWV. Het betreft een deelwaarneming met een landelijke dekking in de districten en rayons.

Scope

Het UWV als organisatie en de processen die zij uitvoert: het besturen, uitvoeren en ondersteunen van de sociale verzekeringswetgeving en aanverwante regelingen. Dit betreft zowel wet- en regelgeving als de UWV bedrijfsprocessen.

Voorstel voor de toets in 2023

- Wat: opzet, bestaan en werking van het KMS aan de hand van de Basic Kwaliteitsmanagement en de managementprincipes
- Waar: alle divisies en directies, zowel op het hoofdkantoor als in de districten/rayons (2 à 3 districten/rayons per divisie – indien van toepassing)
- Hoe: door documentstudie aan de hand van een vooraf beschikbaar gestelde documentatielijst en door het houden van interviews.

4. Toetskader

Toetskader

De toets wordt uitgevoerd aan de hand van het toetskader, deze bestaat uit de Basic Kwaliteitsmanagement en de managementprincipes.

Managementprincipes

We hanteren binnen UWV acht managementprincipes: Klantgerichtheid, Leiderschap, Vakmanschap, Procesbenadering, Leren en ontwikkelen, Verantwoordelijkheden en eigenaarschap, Operationele kwaliteit, Sturen en verantwoorden.

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).

We richten ons in de toets in 2023 op de volgende 3 managementprincipes, omdat deze actueel en relevant zijn gegeven de ontwikkelingen rond sturen op de menselijke maat in de dienstverlening. Zij vormen de basis van het KMS:

- Klantgerichtheid
- Sturen & verantwoorden
- Operationele kwaliteit (alleen bij SMZ, Werkbedrijf, Uitkeren, Bezwaar en Beroep en Handhaving)

Volwassenheid en ontwikkeling


We werken bij de interne toets met een volwassenheidsmodel. De volwassenheidsfasen zijn bedoeld als inspiratie voor de bedrijfsonderdelen om te leren, evalueren, ontwikkelen en beheersen.

5. Toetsplan 2023

Met de toetsing willen we onderzoeken, leren, verbeteren en beheersen. We hanteren een waarderende manier van toetsen ('appreciative inquiry'). In dit toetsplan worden de stappen voor het uitvoeren en rapporteren van de toets beschreven. We onderscheiden meerdere acties in het toetsplan, inclusief taken en verantwoordelijkheden en een planning. Zie het overzicht hieronder.

5.1 Toetsproces



 = Kalibratiemomenten

Acties Uitvoeren

FEZ KRB¹ organiseert met inbreng van het SKO een **workshop** voor de collega's die gaan toetsen (het toetsteam). Hierin maken zij kennis met elkaar en worden zij geïnstrueerd in de doelen, de aanpak, taken en wijze van rapporteren.

Voor aanvang van de toetsen organiseert FEZ een **kick-off** waarbij een vertegenwoordiging van de directeuren en hoofden BC&K, het toetsteam, en de (gedelegeerd) opdrachtgever aanwezig zijn. Zij worden geïnformeerd over de doelen en aanpak van de toetsing en gevraagd om de toets te faciliteren (interviews plannen).

De toets start met een **documentstudie** aan de hand van een documentenvraag, waaronder de kwaliteitsmanagementproducten van elk bedrijfsonderdeel. (District)management is verantwoordelijk voor het verzamelen van de documenten en kan hierbij ondersteund worden door het hoofd BC&K. Het toetsteam bestudeert de documenten. Na het bestuderen en analyseren wordt door het toetsteam een *tussenrapport* opgeleverd met aandachtspunten voor de interviews.

Er vindt eveneens een eerste **kalibratie** plaats waarbij de onderlinge resultaten op de bestudeerde documentatie met elkaar worden gedeeld en vergeleken.

Bij de **interviews** worden opzet, bestaan en werking van de Basic Kwaliteitsmanagement en de drie genoemde managementprincipes getoetst. Deze interviews worden gehouden met directie, (district)management en medewerkers binnen de bedrijfsonderdelen. Vanuit het toetsteam worden de gesprekken in tweetallen gevoerd, door een collega van het betreffende bedrijfsonderdeel en door een collega van een ander onderdeel. Op deze wijze leren de collega's van elkaar en het betreffende onderdeel. De toets wordt uitgevoerd onder andere met behulp van waarderend onderzoek.

De hierbij verkregen informatie wordt geanalyseerd en geëvalueerd. Er worden waarnemingen en bevindingen geformuleerd en afgestemd met de geïnterviewde collega's (hoor- en wederhoor). Deze waarnemingen en bevindingen worden vastgelegd in een **dagrapportage**.

Hierna vindt de tweede **kalibratie** in het toetsteam plaats waarbij de onderlinge resultaten met elkaar worden gedeeld en vergeleken. Hiermee borgen we de onderlinge vergelijkbaarheid en eenduidige toepassing van het volwassenheidsmodel.

¹ Team Kwaliteits- en Risicomanagement en Regie op de BC&K ontwikkeling binnen de afdeling Planning, Control en Analyse.

Acties Rapporteren

Het toetsteam stelt het **concept toetsrapport** op. In dit rapport wordt 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. FEZ voert regie en eindredactie op dit rapport.

Het concept rapport 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 op UWV-niveau wordt opgeleverd aan en besproken met de Raad van Bestuur en ter informatie gedeeld met SBO/SDO, FO en SKO.

Acties Opvolgen

De **opvolging** is belegd bij de directeuren van de divisies en directies en de (gedelegeerd) opdrachtgever. Zij stellen hiervoor een management actieplan op. Het hoofd BC&K volgt de voortgang die de directie en het management boekt op implementatie van dit management actieplan en rapporteert daar vanuit de onafhankelijke rol over.

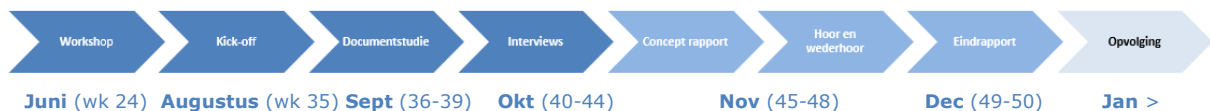
De rode draden uit de toets en de opvolging van de management actieplannen worden besproken in het FO en gedeeld met het SBO, SDO en de Groepsraad. De uitkomsten vormen mede input voor de toetsplanning voor het daaropvolgende jaar.

5.2 Toetsteam

Het toetsteam bestaat uit BC&K collega's vanuit elke divisie en directie. Er wordt zoveel als mogelijk over-en-weer getoetst (kruislings). Vanuit FEZ wordt de interne toetsing gecoördineerd. Het hoofd BC&K faciliteert bij het voorzien in de documentatievraag en bij het inplannen van interviews binnen het bedrijfsonderdeel. Als er geen BC&K afdeling binnen een onderdeel aanwezig is (BZ, Communicatie, SBK en AD) zal aan deze bedrijfsonderdelen alleen om een contactpersoon worden gevraagd die de uitvoering van de toets bij dit onderdeel begeleid. Daar waar een onderdeel niet in staat is om de de gevraagde capaciteit voor de toets te leveren, zal dat worden ingevuld door collega's uit andere onderdelen.

5.3 Planning

De toets wordt uitgevoerd in de periode september–november 2023. In december is het eindrapport beschikbaar.



Toelichting

De toets wordt bij alle divisies en directies uitgevoerd, zowel op het hoofdkantoor als in de districten/rayons (2 à 3 districten/rayons per divisie).

Bij SMZ, Werkbedrijf, Uitkeren, Bezwaar en Beroep, Klant en Service en Handhaving wordt er gedurende 2 dagen geïnterviewd bij de overige bedrijfsonderdelen 1 of 0,5 dag. De belasting wordt hiermee voor de bedrijfsonderdelen zoveel mogelijk beperkt.