

Interne toetsing en versterken Kwaliteitsmanagementsysteem

Versie 1.0

RvB, 25 juli 2023



Waarom?

Aanleiding: De Kwaliteitsvisie UWV

Uit onze kwaliteitsonderzoeken blijkt dat vrijwel over de hele linie van onze dienstverlening aan burgers en bedrijven, we **onvoldoende lijken te leren van onze fouten.**

Het echt structureel aanpakken van dit probleem vraagt om een investering in de basis: de kennis en kunde van onze managers en medewerkers, de ICT-systemen waarmee ze hun werk doen en om **herstel van het continue leerklimaat binnen onze organisatie.** Dit laatste kent ook een gedragscomponent. Continu leren vereist rolduidelijkheid, verantwoordelijkheidsgevoel, openstaan voor feedback en het durven geven van feedback.

We ondersteunen het management in de uitvoerende divisies en de directies bij de **professionalisering van de sturing op kwaliteit.**

Elke uitvoeringsdivisie en directie werkt structureel aan proces- en dienstverleningsontwikkeling. Hiermee verbeteren we continu onze klant- en bedrijfsprocessen.

Doel

Interne toetsing van het KMS vervangt de ISO certificering



UWV toets zelf het
bestaande
kwaliteitsmanagement
systeem (2023)



UWV versterkt het
bestaande
kwaliteitsmanagement
systeem (v.a. 2024)*



Waarom?

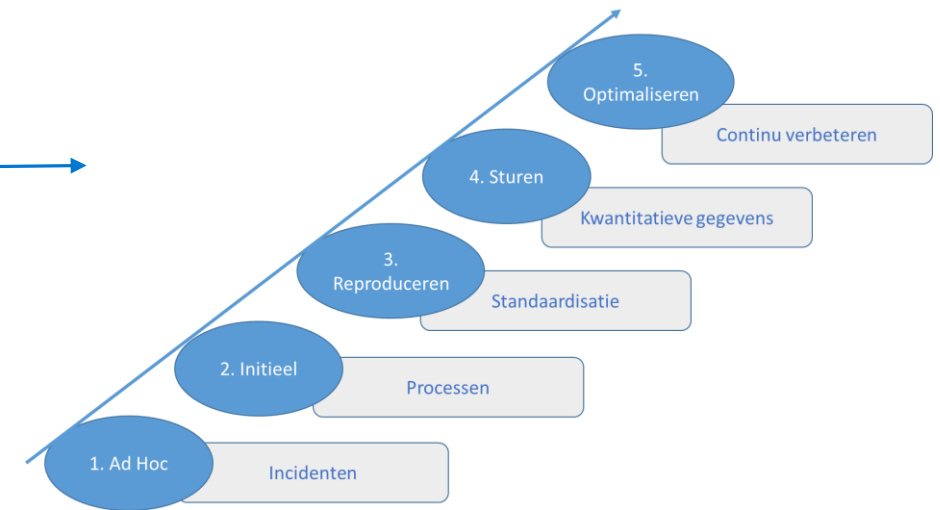
- Betere aansluiting bij leer- & verbeterdoelen van UWV.
- Betere discussie op RvB niveau vanwege meer en beter inzicht, gebaseerd op integraliteit.
- Ontwikkeling bewustwording en eigenaarschap binnen de first line.
- Invulling geven aan de onafhankelijke en toetsende rol van BC&K

We kunnen en willen dit samen!



Pijlers in de aanpak van de interne toetsing:

- Waarderend toetsen: in kaart brengen van wat er is
- Groeipotentieel identificeren door middel van **volwassenheidsniveaus** die inspireren om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te ontwikkelen
- Focus op de basis van het kwaliteitsmanagementsysteem en actuele managementprincipes: klantgerichtheid, sturen en verantwoord en operationele kwaliteit
- Feitelijke situatie in kaart brengen vanuit de onafhankelijke toetsende rol van BC&K
- samen leren door het kruislings toetsen in de verschillende eenheden en tussentijds kalibreren



Wat betekent dit voor de bedrijfsonderdelen?



Vorbereitung van de toets blijft onveranderd (t.o.v. ISO audit):

- Verantwoordelijkheid 1st line
- Kennisnemen van toetsingskader
- Klarlegen stukken t.b.v. documentatiestudie
- Logistieke voorbereiding interviews

Uitvoeren van de toets wordt verantwoordelijkheid BC&K, dus vraagt capaciteit van BC&K*.

Uitkomsten van de toets worden:

- aangeboden voor hoor- en wederhoor
- gevat in een lijst van aanbevelingen
- uitgedrukt in een volwassenheidsschaal

Rapportage Interne toetsing wordt aangeboden aan RvB en aan elk DT.

Verbeterinitiatieven dienen onveranderd opgenomen te worden in de kwaliteitsplannen of jaarplannen afgestemd op de strategische prioriteiten binnen UWV.

Wat gaan we doen in 2023



Helpende hand van FEZ-team KRB



Loop je ergens tegenaan? Vraag hulp, dan springen we bij of organiseren dat.