

---

# MVO Prestatieladder | Interne audit

Bestuurszaken MVO | 5 september 2023



## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
MVO-beleid 2023-2025: brede welvaart en SDG's	2
Leeswijzer	2
<b>1. Managementsamenvatting interne audit 2023</b>	<b>4</b>
1.1. Algemene conclusie	4
1.2. Beheerstructuur	4
1.3. Tekortkomingen en bevindingen	4
1.4. Aanbevelingen	5
<b>2. Bevindingen</b>	<b>6</b>
2.1. Diversiteit en Inclusie	6
2.2. Klimaatambitie	6
2.3. Conclusie	7
<b>3. Bereik en aanpak interne audit</b>	<b>8</b>
3.1. Voorbereidende acties	8
3.2. Focuspunten interne audit 2023	8
3.3. In dialoog met het Generatiepanel	9
3.4. Beheerstructuur	9
3.5. MVO-auditpool	10
<b>4. Samenwerking HRM D&amp;I</b>	<b>11</b>
4.1. Samenwerking BZ MVO en HRM D&I	11
4.2. Bereik en aanpak	11
<b>5. Stakeholdermanagement</b>	<b>12</b>
<b>6. Vervolgacties</b>	<b>13</b>

MVO Prestatieladder			
<b>Naam document:</b>	Interne audit MVO	<b>Datum:</b>	5 september 2023
<b>Opdrachtgever:</b>	Directeur Bestuurszaken	<b>Versie:</b>	1.0
<b>Doel:</b>	Effectiviteit van het MVO-managementsysteem meten en eventuele knelpunten en/of verbeterpunten inzichtelijk maken.	<b>Status:</b>	Definitief
<b>Auteurs:</b>		<b>Staf/divisie:</b>	Bestuurszaken MVO HRM D&I

---

## Inleiding

Dit rapport bevat het resultaat van de interne audit met betrekking tot de [MVO Prestatieladder](#) (MVO-PL) en de context waarbinnen deze tot stand kwam.

De MVO-PL is een MVO-managementsysteem, gebaseerd op actuele maatschappelijke thema's en stakeholderbetrokkenheid. Sinds 2013 wordt de MVO-PL als managementsysteem bij UWV gebruikt. De ISO 26000:2010 norm is de sleutelreferentie. In totaal kent de MVO-PL vijf niveaus. Na aanvankelijk in 2013 gecertificeerd te zijn op niveau drie (algemeen haalbare criteria), is UWV in 2016 doorgesloegen naar niveau vier. In november 2022 heeft UWV zich wederom gekwalificeerd op niveau vier van de MVO-PL, voor de periode 2023-2025. Belangrijk criterium is dat de organisatie onderscheidend is én blijft binnen de sector. Handhaving op dit niveau betekent dan ook dat UWV pro-actief stappen moet blijven maken. Wat vorig jaar nog vernieuwend was, kan inmiddels gemeengoed zijn. In lijn met deze ontwikkeling adviseert en stimuleert Bestuurszaken MVO (BZ MVO) doorvertaling van het UWV-brede beleid naar organisatieonderdeelniveau. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat we MVO er niet 'bij doen', maar maakt nadrukkelijk onderdeel uit van de *core business* van UWV. Met andere woorden: alles wat we doen, kunnen we op een MVO-manier doen! Het motto voor de komende beleidsperiode. In lijn hiermee constateert DNV in november 2022 twee punten van aandacht voor UWV:

- De wijze waarop de organisatie onderscheidend kan blijven in haar MVO-beleid blijft een aandachtspunt. Hierbij is de benchmark onderscheidendheid ten opzichte van vergelijkbare overheidsorganisaties. Voldoende aandacht voor de ontwikkelingen in zulke organisaties is daarbij van belang. Op het moment van externe audit 2022 is UWV onderscheidend. Bij de uitvoering van het MVO-beleid is het van belang voldoende aandacht te houden voor de MVO-ontwikkelingen buiten de organisatie en ons continu af te vragen hoe onderscheidend we zijn en blijven.
- De communicatie en doorvertaling van UWV-brede MVO-doelen naar acties, resultaten en ambities op divisieniveau<sup>1</sup>.

De interne audit is een jaarlijks terugkerende (verplichte) toets op de werking van het MVO-managementsysteem die in het tweede kwartaal plaatsvindt. Doel is de effectiviteit van het managementsysteem te meten en eventuele knelpunten en/of verbeterpunten inzichtelijk te maken. Het interne auditrapport vormt input voor de externe audit die in november (vierde kwartaal) plaatsvindt.

De driejarige certificeringsperiode loopt van 2022 tot en met 2025. Dit betekent dat in 2023 en 2024 periodieke externe audits plaatsvinden en dat eind 2025 een hercertificering aan de orde is. Sinds versie 3.0 van de MVO-PL zijn de duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG's) en de (kern)thema's van de MVO-PL nauw met elkaar verbonden. Vanaf 2020 is de huidige versie (3.0) van de MVO-PL voor UWV van toepassing.

### MVO-beleid 2023-2025: brede welvaart en SDG's

Het huidige MVO-beleid is door de Raad van Bestuur (RvB) vastgesteld in november 2022 en geldt voor de periode 2023 tot en met 2025. De MVO-pijlers die gehanteerd worden zijn: Mens, Milieu en Maatschappij. UWV zet in deze periode ambitieus in. De RvB heeft aangegeven onderscheidend te willen blijven op het gebied van MVO. Zo is er voor gekozen vóór 2025 een volledig vegetarisch en plantaardig aanbod aan te bieden in de catering, sneller dan de wettelijke verplichting af te stappen van de wegwerpbekers en meer in te zetten op circulaire inkoop. Als mensgerichte organisatie zetten we ons in om een afspiegeling van de Nederlandse beroepsbevolking te zijn. Diversiteit en Inclusie (D&I) is daarom binnen de pijler Mens een belangrijk speerpunt.

Op internationaal niveau zijn de belangrijkste sociale en ecologische uitdagingen door de Verenigde Naties in 2015 samengevat in zeventien ([SDG's](#)), middellange termijn doelen voor de wereld in 2030. Sinds 2019 vormen de SDG's het startpunt voor het UWV-brede MVO-beleid. Zie hiervoor [MVO in het kort](#) en het [duurzaamheidsverslag 2022](#).

### Leeswijzer

In dit rapport wordt een samenvatting weergegeven van de uitkomsten en conclusies die uit de audit naar voren zijn gekomen, met aanbevelingen voor de organisatie. Nieuw dit jaar is de samenwerking met HRM D&I met

---

<sup>1</sup> 20221201 Extern auditrapport 2022 DNV.

---

betrekking D&I. Verderop in het rapport wordt ingezoomd op de samenwerking met HRM D&I en wordt een toelichting gegeven op het bereik van het onderzoek en de bevindingen met betrekking tot dit thema.

## 1. Managementsamenvatting interne audit 2023

De interne audit bestaat uit een documentonderzoek (100% van de organisatieonderdelen) en auditgesprekken (75% van de organisatieonderdelen en de RvB). Nieuw dit jaar is het gebruik van het Generatiepanel als groep van auditees waarmee een dialoogsessie plaatsvond (zie ook 3.3). Het documentenonderzoek ging vooraf aan de auditgesprekken met als doel beter te kunnen sturen op correcte input, compleet en *smart* verwoord in de opgeleverde formats, die tezamen de MVO-basishuishouding vormen. De vorm van een dialoogsessie zal volgend jaar vaker ingezet worden naast de één-op-één-auditgesprekken. Dit met het doel om meer en relevantere auditbevindingen op te halen uit de verschillende regio's in het land.

### 1.1. Algemene conclusie

MVO leeft binnen de organisatie en is volop in ontwikkeling. Dat is op te maken aan de hand van de bevindingen uit de auditgesprekken. De RvB-betrokkenheid is hoog bij dit thema. Met het accorderen van het MVO-beleid 2023-2025 in november jl. zijn dan ook hoge ambities vastgesteld. Dit met het doel een zo groot mogelijke positieve impact te maken op de pijlers Mens, Milieu en Maatschappij en MVO meer te borgen in de bedrijfsvoering van UWV. Met andere woorden: MVO doen we er niet bij, maar maakt nadrukkelijk onderdeel uit van de *core business* van de organisatie<sup>2</sup>. Niettemin loopt UWV het risico niet te voldoen aan de criteria van de MVO-PL als gevolg van onvoldoende eenduidige uitvoering van het beleid. Het belang dat de RvB aan het MVO-beleid hecht wordt niet organisatiebreed gedeeld, wat leidt tot verschillen in betrokkenheid en naleving van het beleid.

**De door DNV (externe auditor) gerapporteerde verbeterpunten worden door de interne audit bevestigd. Door verschillende niveaus van betrokkenheid en inconsequente implementatie binnen de organisatie zal UWV bij onvoldoende bijsturing de certificering op niveau 4 van de MVO-PL verliezen. Het verliezen van deze certificering betekent dat UWV zijn positie als vooruitstrevende organisatie op MVO-gebied verliest binnen de sector. Ook lopen we hiermee het risico de klimaatdoelstelling voor 2030 niet te halen. Dit punt is eerder aangemerkt als verbeterpunt door DNV (nov 2022)<sup>3</sup>.**

*\*In het volgende hoofdstuk (bevindingen) wordt deze tekortkoming nader toegelicht.*

### 1.2. Beheerstructuur

De beheerstructuur is het geheel aan documenten, noodzakelijk om op de verschillende beleidsthema's 'in control' te zijn en om te voldoen aan de eisen van de MVO-PL. Diversiteit & Inclusie (thema 6) en Klimaatambitie (thema's 23, 27 en 28) zijn speerpunten van het MVO-beleid. Hieraan wordt een dusdanig groot belang gehecht dat op deze twee hoofdthema's de organisatieonderdelen input leveren. Daarnaast hebben de zeven kernthema's en de 31 thema's van de MVO-PL één of meerdere eigenaren. De materialiteit van de zeven kernthema's is door UWV zelf vastgesteld, de 31 thema's vormen het normenkader.

Net zoals vorig jaar is qua oplevering van input nadrukkelijk gestuurd op 'in één keer goed'. Het documentonderzoek is als separaat onderdeel van de interne audit opgepakt door een speciale werkgroep, bestaande uit beleidsadviseurs MVO en een interne auditor. Ter voorbereiding hieraan heeft op initiatief van BZ MVO een adviesronde plaatsgevonden langs alle organisatieonderdelen, waarna de opgeleverde input van alle opgeleverde organisatieonderdelen meteen is beoordeeld. Anders dan voorgaand jaar lijkt het sturen op 'in één keer goed' niet het effect te hebben gehad zoals de interne audit van 2022.

### 1.3. Tekortkomingen en bevindingen

Aan de hand van de auditbevindingen zijn de volgende tekortkomingen en bevindingen geconstateerd. Dit betreffen inhoudelijke en procesmatige tekortkomingen en bevindingen. De gesignaleerde tekortkomingen liggen in lijn met de geconstateerde aandachtspunten van DNV uit de externe audit van november 2022 en worden bevestigd in deze interne auditronde.

<sup>2</sup> 20221115 RvB-verslag 15 november 2022.

<sup>3</sup> 20221201 Extern auditrapport DNV 2022.

---

### 1.3.1. Tekortkomingen

1. Gebrek aan communicatie en eenduidige doorvertaling van UWV-brede MVO-doelen naar acties en resultaten op divisieniveau en in de districten.
2. De beschikbaarheid van auditees en de prioriteit die zij geven aan de auditgesprekken laat in deze auditronde te wensen over. Deze problemen deden zich voor bij FEZ en SMZ. Als auditgesprekken niet plaatsvinden betekent dit dat het lastig is om te meten of we op koers liggen voor de externe audit en de hercertificering. Deze tekortkoming is tijdens de interne audit in 2022 ook gesignaleerd en is niet verbeterd sinds vorig jaar. Tevens is het een signaal dat MVO onvoldoende prioriteit krijgt. Dat werkdruk een mogelijke factor is die meespeelt is hierin meegewogen.
3. Het sturen op 'in één keer goed' heeft niet het effect, zoals de interne audit van 2022. Input, zowel qua inhoud (volledig, *smart* geformuleerd) als qua representativiteit (uniform, volledig, foutloos, verzorgd) zijn door organisatieonderdelen in veel gevallen niet in één keer correct opgeleverd.

### 1.3.2. Bevindingen

4. Veranderingen die essentieel zijn voor het behalen van MVO-doelstellingen maar gevoelig liggen binnen de organisatie worden onvoldoende gedragen door de RvB en directies. Het voorkomen van weerstand weegt daarbij zwaarder dan sturen op noodzakelijke veranderingen.
5. Inclusie is een breed en onvoldoende geladen begrip. Er bestaat onduidelijkheid over het onderwerp inclusie. Op basis van de auditbevindingen kan worden opgemerkt dat organisatieonderdelen inclusie verschillend interpreteren en er verschillend invulling aan geven.

### 1.4. Aanbevelingen

1. RvB informeren over geconstateerde tekortkomingen en bevindingen aan de hand van intern auditrapport.
2. Opdracht van de RvB aan directies van divisies en staven om een heldere en concrete doorvertaling te maken van UWV-brede MVO-doelen naar acties en resultaten op divisieniveau en in districten, zodat iedere medewerker geïnformeerd en betrokken is. Op die manier wordt MVO meer geborgd in de bedrijfsvoering. Dit punt is eerder aangemerkt als verbeterpunt door DNV (nov 2022).
  - BZ MVO gaat in gesprek met de respectievelijke DT-portefeuillehouder MVO en/of algemeen directeur van alle organisatieonderdelen voor het maken van een betere doorvertaling van UWV-breed MVO-beleid naar divisieniveau en in districten en voor het bepalen van concretere doelstellingen in jaarplannen.
  - Voor het realiseren van een effectieve en eenduidige doorvertaling van het MVO-beleid is het van belang dat het MVO-beleid bij elk (RvB-)besluit wordt afgewogen. Scherp en effectief bestuursadvies is hierbij essentieel.
3. Verzoek aan de RvB om een duidelijk signaal af te geven dat UWV vasthoudt aan de MVO-doelstellingen met betrekking tot het behoud van niveau 4 van de MVO-PL en het realiseren van een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030.
4. Uit de geleverde input blijkt dat een doelstelling met betrekking tot het thema inclusie nog niet voor alle organisatieonderdelen makkelijk scherp te stellen is. Extra aandacht voor dit thema is nodig door het onderwerp meer te laden met kaders, richtlijnen en handvatten. Op termijn een KPI formuleren voor inclusie zou helpend zijn.
5. We vragen de RvB het belang te onderstrepen van de interne en externe MVO-audits; benadrukking van het belang om medewerking te verlenen in de zin van beschikbaarheid van auditees.
6. Continuëren van de aanpak 'in één keer goed'. Extra aandacht van directies vragen voor het correct opleveren van hun input. Het gaat hier om inhoud (volledig, *smart* geformuleerd), representativiteit (uniform, volledig, foutloos, verzorgd) én tijdigheid. BZ MVO organiseert in het eerste kwartaal van 2024 een gezamenlijke sessie met directievertegenwoordigers MVO voor het correct invullen van de formats van de MVO-PL. Aanvullend daarop wordt door BZ MVO gezorgd dat de formats van de MVO-PL deels vooraf ingevuld aangeleverd worden waar dit mogelijk is en geen effect heeft op de kwaliteit van de audit. Door delen van de formats vooraf in te vullen, beperken we de auditlast voor organisatieonderdelen zoveel mogelijk.

## 2. Bevindingen

De auditgesprekken en het documentenonderzoek hebben zich gefocust op de twee hoofdthema's: Diversiteit & Inclusie en Klimaatambitie. Beide onderwerpen zijn twee belangrijke speerpunten van het MVO-beleid en raken de drie MVO-pijlers van het beleid: Mens, Milieu en Maatschappij. Daarnaast is in deze audit extra aandacht besteed aan het onderscheidend vermogen van de organisatie, aan communicatie en aan doorvertaling van UWV-brede MVO-doelen naar acties, resultaten en ambities en betrekken van medewerkers en hun management bij het MVO-beleid.

De auditcyclus voor de MVO-PL bestaat in totaal uit drie jaren, waarvan in 2025 een complete hercertificering aan de orde is. Dat betekent dat in de auditronde van 2025 alle organisatieonderdelen worden geaudit op basis van documentenonderzoek en in aanmerking komen voor een auditgesprek. 2023 en 2024 kunnen bestempeld worden als 'reguliere' auditjaren. In deze auditrondes komt een deel van de organisatieonderdelen in aanmerking voor een auditgesprek. Alle opgeleverde documenten (100%) zijn betrokken bij het onderzoek en in totaal hebben 21 auditees deelgenomen aan 21 auditgesprekken. Daarnaast heeft een dialoogsessie met het Generatiepanel plaatsgevonden. 52% van de gesprekken vond plaats op het hoofdkantoor, 48% in de districten: West-Brabant, Zeeland, Midden-Oost Brabant, Limburg en Rotterdam.

Organisatieonderdeel	BB	BZ	FB	FEZ	GD	HRM	RvB	SMZ	SBK	WB
Aantal gesprekken	4	2	6	1	2	1	1	4	1*	4

\*Gesprek heeft nog niet plaatsgevonden en vindt plaats voor eind september 2023.

### 2.1. Diversiteit en Inclusie

Afgelopen jaren is ingezet op het behalen van de streefcijfers op het gebied van diversiteit, het bevorderen van een gelijke man-/vrouwverhouding, meer jongeren in het management, stimuleren van culturele diversiteit (zowel in het management als algemeen) en het creëren van duurzame arbeidsplaatsen voor mensen uit de Banenafpraak. Met het opnemen van inclusie als thema in het format van de MVO-PL is dit jaar een nulmeting uitgevoerd om inzicht te krijgen op welke manier dit onderwerp door de organisatie wordt geïnterpreteerd en op welke manier daar invulling aan wordt gegeven. Eén van de beelden, op basis van de audit, is dat inclusie op verschillende manieren geïnterpreteerd wordt door de verschillende organisatieonderdelen. We zien dat inclusie soms gelijk wordt gesteld met de doelstelling voor duurzame arbeidsplaatsen voor mensen uit de Banenafpraak. Daarnaast is aan de hand van het documentenonderzoek en de auditgesprekken op te maken dat organisatieonderdelen op verschillende manieren invulling geven aan dit onderwerp. Een logische vervolgstap is het geven van meer lading aan dit onderwerp, maar ook het formuleren van meer concrete kaders, richtlijnen en het beschikbaar stellen van handvatten voor het management. HRM D&I neemt de uitkomst van deze audit mee in de bredere aanpak.

#### Quotes uit auditverslagen:

- "Binnen de gehele organisatie hebben wij veel diversiteit. Het argument dat we voor de top geen mensen kunnen vinden met diverse achtergronden, is dan ook moeilijk te onderbouwen." (lid Raad van Bestuur)
- "We komen samen tot de conclusie dat we vooral moeten blijven kijken naar "wat kan" en uit onze eigen beperkte beeld stappen." (manager)
- "Jongere mensen hebben geen last van de ballast die oud-UWV'ers hebben in de categorie: 'Alles al een keer meegemaakt'. 'Ze ziet bij jongeren wel vaker meer last van (werk-)druk. Alles moet sneller.'" (adviseur arbeidsdeskundige)

Er is een intrinsieke motivatie in de organisatie zichtbaar om duurzame arbeidsplaatsen voor de doelgroep Banenafpraak te creëren. Het is belangrijk dat er ook bij de duurzame arbeidsplaatsen voor collega's uit de doelgroep Banenafpraak ruimte is voor ontwikkeling en doorgroeien, hetgeen nu nog niet altijd het geval is.

### 2.2. Klimaatambitie

Het klimaat staat steeds meer in de maatschappelijke belangstelling met een toenemend besef van urgentie. Dit urgentiebesef is ook terug te zien in een aantal auditgesprekken bij verschillende organisatieonderdelen. Doelstellingen ten aanzien van klimaatneutraliteit in 2030 en de circulaire economie hebben UWV-breed steeds meer aandacht gekregen en raken bij management en meer medewerkers bekend, maar wordt nog niet op alle

---

plekken gevoeld. Bij vier van de acht onderzochte organisatieonderdelen in deze audit wordt geconstateerd dat er effectief wordt gestuurd op MVO-doelen als papierreductie, dienstreizen met het openbaar vervoer (ov), bestelling van vegetarische lunches en het bespreekbaar maken en toepassen van de MVO-wegwijzer in de selectie van externe locaties.

Desalniettemin is er, net als de audit van 2022, op basis van een aantal auditgesprekken op te merken dat de klimaatdoelstelling onvoldoende verankerd is in heel het denken en doen van management en medewerkers. Terwijl sommige organisatieonderdelen effectief sturen op MVO-doelstellingen, geven andere organisatieonderdelen aan dat bijeenkomsten nog steeds worden gehouden op locaties die niet goed bereikbaar zijn met het ov, dat vegetarische lunches niet altijd beschikbaar zijn en dat er extra parkeergelegenheid wordt gefaciliteerd op locatie(s), zelfs als daar geen aanleiding toe is. (Een goede aanleiding zou kunnen zijn als er bijvoorbeeld sprake is van een medische beperking). De onvoldoende verankering van de klimaatdoelstelling in het denken en doen van management en medewerkers zien we ook terug in het gebruik van ander vervoer (veelal de auto) voor dienstreizen. UWV heeft als doel dat minstens 80% van alle dienstreizen met het ov worden afgelegd.

Uitvoering van eenduidig beleid en het stellen van strakkere kaders is ook van belang voor maatschappelijk verantwoorde inkoop. Inkoop kan veel impact maken op het gebied van MVO, maar wel in samenwerking met organisatieonderdelen. Strakkere kaders kunnen hierbij helpen. Momenteel bestaat er voor organisatieonderdelen nog teveel ruimte om van het UWV-brede beleid af te wijken. BZ MVO en Facilitair Bedrijf Inkoop zijn hierover in gesprek.

### Quotes uit auditverslagen:

- "Zoiets als vega in onze bedrijfsrestaurants is toch een emotioneel onderwerp "UWV mag niet bepalen wat ik op mijn boterham neem!" Hoe hou je daarvoor het draagvlak een goede balans in." (directeur)
- "In de MT-overleggen staat MVO op de agenda, maar meerdere MVO-ambassadeurs zijn nodig om het onderwerp echt te laten leven." (hoofd)
- "De kaders van bovenaf zouden echt een stuk strakker mogen. Het is nu allemaal te vrijblijvend geformuleerd om te verwachten dat we realistisch gezien een doelstelling zoals CO<sub>2</sub>-neutraal in 2030 kunnen halen. Als je dat echt wil, dan zal je meer en duidelijkere kaders moeten stellen. En dit zou ook terug moeten komen in de jaardoelstellingen van de verschillende divisies met concrete acties om dit van de grond te krijgen." (manager)
- "UWV is vanuit MVO-perspectief selectief als het gaat om de inkoop van diensten, dit is goed vastgelegd. Maar als UWV ondersteunen we cliënten in vinden van werk, plaatsen wij dan ook cliënten bij vervuilende bedrijven zoals Tata-steel?" (directeur)

### 2.3. Conclusie

Deze interne audit laat zien dat MVO leeft binnen de organisatie en dat het volop in ontwikkeling is, maar dat eenduidigheid in de uitvoering van het beleid wordt gemist. Met andere woorden: er is behoefte aan een duidelijke koers van UWV en consequente doorvertaling en naleving van deze koers.

De urgentie rondom het thema klimaat wordt steeds sterker gevoeld binnen de organisatie. Om de klimaatdoelstelling te halen is het essentieel dat klimaatoverwegingen altijd onderdeel vormen van een besluitvorming in de organisatie, hetgeen nu niet het geval is.

In deze audit is voor het eerst op deze manier geaudit ten aanzien van het onderwerp inclusie. Met deze insteek zijn organisatieonderdelen uitgenodigd concreet aan de slag te gaan met inclusie. De audit bevestigt het beeld dat het onderwerp inclusie meer geladen mag worden.



### 3. Bereik en aanpak interne audit

De interne audit is dit jaar hybride uitgevoerd, deels op afstand, deels op kantoor. Net zoals voorgaande jaren is qua auditmethodiek uitgegaan van 'waarderend onderzoeken' (*appreciative inquiry*). Daarmee wordt de interne audit uitnodigend ingestoken en wordt op een positief-kritische manier de aandacht op MVO gevestigd. Het sturen op 'in één keer goed' lijkt niet het effect te hebben gehad zoals de interne audit van 2022. Aanscherping is nodig (zie 1.3).

#### 3.1. Voorbereidende acties

Voorafgaand aan de audit is het auditprogramma opgesteld en vond een introductiesessie plaats voor auditors die nieuw zijn in de MVO-pool. In de 'kick-off sessie', met de complete interne auditpool, is een update gegeven met betrekking tot de MVO-ontwikkelingen (in de maatschappij en bij UWV). Daarnaast is er een toelichting gegeven op de verbeterpunten uit de externe audit (rapport DNV november 2022) en op het auditprogramma. Beide sessies zijn verzorgd door beleidsadviseurs MVO.

#### 3.2. Focuspunten interne audit 2023

De focuspunten voor de interne audit van dit jaar zijn deels gebaseerd op de aandachtspunten uit de laatste externe audit, geconstateerd door DNV, en de aandachtspunten afkomstig uit de Generatietoets. Bepaling en aanscherping van de focuspunten is ook bewerkstelligd in samenwerking met HRM D&I.

#### Algemeen

Om onderscheidend te blijven op niveau 4 van de MVO-PL is het van belang dat voortgang op onderstaande punten aangetoond kan worden. Het gaat hierbij om de volgende punten:

1. In het Netwerk van Publieke Dienstverleners is UWV op MVO-gebied koploper. Uit de Generatietoets is echter gebleken dat met name de jongere generatie UWV ziet als trendvolger.
2. Medewerkers kunnen nog beter op de hoogte gebracht worden van MVO-doelstellingen en de voortgang daarvan. Dit is specifiek van toepassing bij MVO-speerpunten: D&I en Klimaatambitie. Communicatie en doorvertaling van UWV-brede MVO-doelen naar acties, resultaten en ambities op divisieniveau is gewenst.
3. Procesmatig is het van belang kwalitatief goede input te leveren om op het beleidsthema 'in control' te zijn en om te voldoen aan de eisen van de MVO-PL. In lijn daarmee heeft de RvB op 14 september 2021 ingestemd met sturen op 'in één keer goed'. Met documentonderzoek wordt gestuurd op correcte input, compleet en smart verwoord in de opgeleverde formats, die tezamen de MVO-basishuishouding vormen. In deze audit is hier wederom invulling aangegeven.

#### Focus van de interne audit op het hoofdkantoor ligt op:

- Welke acties zijn er in 2022 ondernomen om de MVO-speerpunten: D&I en Klimaatambitie te realiseren? Wat zijn de concrete en meetbare MVO-ambities en -resultaten voor 2023?
- Hoe en wanneer worden de MVO-resultaten binnen het organisatieonderdeel geëvalueerd en zo nodig bijgesteld (PDCA)?
- Aandacht op het onderwerp MVO vanuit directies en management. In hoeverre worden MVO-speerpunten: D&I en Klimaatambitie opgenomen in tertaalrapportages, jaarplannen en bila's met en tussen directies en management? Wie heeft MVO in de portefeuille binnen de directie voor de uitvoering en het realiseren van de MVO-doelen?
- Hoe worden medewerkers en management betrokken bij de vertaling en uitvoering van het UWV-brede MVO-beleid?

#### Focus van de interne audit op de districtskantoren ligt op:

- De bekendheid en herkenning met MVO-onderwerpen bij UWV in het algemeen: inzichtelijk maken van de ervaring met MVO van medewerkers en managers op districtsniveau; in hoeverre wordt geacteerd op de pijlers Mens, Milieu en Maatschappij?
- In hoeverre worden onderwerpen onder MVO-speerpunten: D&I en Klimaatambitie ervaren door medewerkers op de werkvloer? In welke mate is de auditee bekend met de MVO-doelstellingen en ambities van het eigen organisatieonderdeel? Worden deze besproken met de auditee? Kan auditee ook haar/zijn input leveren?

- Mogelijke verbeterpunten: op welke punten zien de auditees ruimte voor verbetering?
- In deze audit is een extra focuspunt toegevoegd; Top-down auditen bij organisatieonderdelen die sterk vertegenwoordigd zijn in de districten (B&B, FB, SMZ, Uitkeren en WERKbedrijf). Gesprekken worden gevoerd met hoger management, midden management, lager management en medewerkers.

### 3.3. In dialoog met het Generatiepanel

Voor het ophalen van relevante input van medewerkers, afkomstig uit verschillende regio's, is dit jaar gekozen om een dialoogsessie te organiseren met het Generatiepanel. Het Generatiepanel is een divers samengestelde groep medewerkers afkomstig uit het hele land en alle organisatieonderdelen. Aan de hand van (online) sessies gaat het panel met elkaar in gesprek over de uitvoering van het MVO-beleid.

In een pilotvorm is een gesprek gefaciliteerd door twee interne auditors, waarbij de panelleden de gelegenheid kregen in gesprek te gaan over het UWV-brede MVO-beleid en om hun feedback te geven.

Ook bij het Generatiepanel werd Appreciative Inquiry toegepast. Tijdens de dialoogsessie stonden twee hoofdvragen centraal:

1. Hoe presteert UWV op het gebied van MVO?
2. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er meer aandacht is voor MVO in de regio? Wat is er nodig om meer betrokkenheid te creëren voor MVO in de regio?

Bevindingen op basis van de dialoogsessie met het Generatiepanel:

- In het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD) heeft UWV een voorbeeldfunctie met betrekking tot MVO. Dit geldt in alle rollen van UWV (Werkgever, bedrijfsvoerder, dienstverlener en uitvoerder). Het panel ziet UWV dan ook als een MVO-organisatie die onderscheidend moet zijn in de sector, en dat moet blijven. Ondanks onze certificering wordt het MVO-beleid van UWV niet als onderscheidend ervaren door de panelleden.
- MVO is zichtbaar in de organisatie en regelmatig gespreksonderwerp.
- Het panel vraagt om duidelijk beleid. Het panel merkt op dat MVO makkelijk te omzeilen is.
- Het panel ziet graag meer aandacht voor bijdrage van het individu aan de MVO-doelstellingen.
- Een suggestie van het panel is om een introductie over MVO een verplicht onderdeel van het onboardingproces te maken.
- Binnen UWV moeten er meer ontwikkelings- en doorgroeimogelijkheden zijn voor collega's met een beperking.
- MVO-ambassadeurs, maar ook secretariaat spelen een grote rol, maar volgen vaak niet het MVO-beleid.

Deze pilotvorm is na afloop geëvalueerd en als prettige sessie ervaren. Voordelen van deze insteek is dat er veel vrijheid wordt ervaren om input met elkaar te delen. Daarnaast bestaat er veel ruimte voor het aandragen van feedback en het inspireren van elkaar. Een verbeterpunt voor een volgende sessie is het aanhouden van een betere balans tussen inspiratie en het informeren van de groep.

### 3.4. Beheerstructuur

De beheerstructuur is het geheel aan documenten, noodzakelijk om op de verschillende beleidsthema's 'in control' te zijn en om te voldoen aan de eisen van de MVO-PL. Diversiteit & Inclusie (thema 6) en Klimaatambitie (thema's 23, 27 en 28) zijn speerpunten van het MVO-beleid. Hieraan wordt een dusdanig groot belang gehecht dat op deze twee hoofdthema's de organisatieonderdelen input leveren. Daarnaast hebben de zeven kernthema's en de 31 thema's van de MVO-PL één of meerdere eigenaren. De materialiteit van de zeven kernthema's is door UWV zelf vastgesteld, de 31 thema's vormen het normenkader.

Net zoals vorig jaar is qua oplevering van input nadrukkelijk gestuurd op 'in één keer goed'. Het documentonderzoek is als separaat onderdeel van de interne audit opgepakt door een speciale taskforce, bestaande uit beleidsadviseurs MVO en een interne auditor. De opgeleverde input van alle organisatieonderdelen is meteen na oplevering beoordeeld, gevolgd door een adviesronde langs de organisatieonderdelen.

---

60% van de input is tijdig en inhoudelijk voldoende opgeleverd, waarbij voldoende gedefinieerd wordt als 'geen of kleine aanpassingen nodig'. Door interventie en advies van de taskforce, is ook de resterende 40% binnen drie weken opgeleverd, met inhoud die aan de eisen van de MVO-PL voldoet. Dit is een lichte verslechtering ten opzichte van het voorgaande jaar, waar 70% van de input tijdig en inhoudelijk voldoende werd opgeleverd.

Het meest voorkomende verbeterpunt was, net als voorgaande jaren, het *smart* formuleren van doelstellingen, incomplete input opleveren en niet werkende hyperlinks. Daarnaast is er een aantal documenten na de deadline ingeleverd, zie hiervoor bijlage 1.

Voor volgend jaar organiseren de beleidsadviseurs MVO in het eerste kwartaal van het nieuwe kalenderjaar een gezamenlijke sessie met directievertegenwoordigers MVO voor het invullen van de formats van de MVO-PL, zodat input correct en tijdig wordt opgeleverd zowel qua inhoud (volledig, smart geformuleerd) als qua representativiteit (uniform, volledig, foutloos, verzorgd). Daarnaast wordt in deze sessie ruimte gegeven voor ondersteuning, kennisuitwisseling en inspiratie.

### **3.5. MVO-auditpool**

Van elk organisatieonderdeel wordt een bijdrage verwacht aan de MVO-auditpool, in de zin van het beschikbaar stellen van één of meer auditors. Dat is dit jaar weer gelukt. Na afloop van de interne audit vindt er een evaluatiebijeenkomst plaats om onderzoeksresultaten, ervaringen en *lessons learned* te delen en zo nodig vervolgacties af te spreken. De interne MVO-auditpool is te vinden in bijlage 1.

---

## 4. Samenwerking HRM D&I

HRM Concern is portefeuillehouder voor het onderwerp en beleid ten aanzien van D&I. Onder het MVO-beleid is D&I een belangrijk speerpunt. Dit jaar is er voor het eerst, in samenwerking met HRM D&I, op het thema inclusie geaudit.

### 4.1. Samenwerking BZ MVO en HRM D&I

Anders dan voorgaande jaren werken BZ MVO en HRM D&I dit jaar samen om de PDCA-cyclus van de MVO-PL te versterken en om het onderwerp inclusie, waarvoor sinds 2021 meer aandacht is, in de organisatie in te bedden. Daarnaast is het doel om (meetbare) initiatieven beter inzichtelijk te maken.

De jaarlijkse MVO-rapportages en audits op het onderwerp D&I worden versterkt en verbreed. Het format met vragen over doelstellingen en resultaten, gericht op D&I (pijler Mens) is sterker verbonden met de UWV-brede streefcijfers en begint met een algemene vraag over inclusie, de cultuur en de aanpak van het betreffende organisatieonderdeel.

BZ MVO en HRM D&I hebben de auditbevindingen ten aanzien van het onderwerp D&I in gezamenlijkheid besproken, conclusies getrokken en aanbevelingen bepaald voor de organisatie.

### 4.2. Bereik en aanpak

De focus heeft de afgelopen jaren gelegen op het stimuleren van diversiteit in de organisatie en het behalen van de UWV-brede streefcijfers. Voor een diverse organisatie is inclusie echter voorwaardelijk. Door het opnemen van het thema inclusie in het format van de MVO-PL wordt de focus verruimd naar het bevorderen van een organisatiecultuur waarin iedereen zichzelf kan en durft te zijn, bewust wordt ingesloten en waarin verschillen worden gewaardeerd en benut.

De inzet op D&I is niet eerder op deze manier vormgegeven. We willen bedrijfsonderdelen uitnodigen om smart activiteiten en doelstellingen te formuleren op inclusie en zien deze audit als een nulmeting. Op basis van hiervan verkrijgen we inzicht in waar op ingezet moet worden.

Aanvullende toelichting op de auditbevindingen ten aanzien van D&I worden weergegeven in hoofdstuk 4.

---

## 5. Stakeholdermanagement

Algemeen beeld is dat de stakeholders goed in kaart zijn en ook actief betrokken worden. Overleg met stakeholders vindt veelal niet plaats onder de noemer MVO, maar is verweven in de reguliere overleggen. In de dialoog met stakeholders staat MVO veelal als 'vanzelfsprekend' op de agenda.

Auditverslagen zijn beschikbaar op het MVO-SharePoint.

---

## 6. Vervolgacties

- Agendering intern auditrapport bij RvB-vergadering (augustus/september)
- Agendering management review bij RvB-vergadering (oktober)
- Monitoring oplevering MVO-paragraaf in jaarplan 2024 (september/oktober)
- Externe audit (november)
- MVO in managementcontracten 2024 (november/december)

**Bijlage 1. Resultaatoverzicht documentonderzoek (per thema en organisatieonderdeel)**

**Bijlage 2. MVO-auditpool**

**Bijlage 3. Overzicht 7 kernthema's en 31 thema's MVO PL**