

Bedrijfsvoering rapportage IV en IB&P, Tertaal II - 2023



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| 1. Klant (run) | 3 |
| 1.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards | 3 |
| 1.2. PDC | 3 |
| 1.3. SLA | 6 |
| 1.4. Non-functionals | 7 |
| 2. Klant (change) | 8 |
| 2.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards | 8 |
| 2.2. Architectuur | 8 |
| 2.3. Generieke IT-voorzieningen | 9 |
| 2.4. Generieke business voorzieningen (programma E-Werken) | 9 |
| 2.5. Projecten (en Releases) effectiviteit | 10 |
| 3. Compliance Wet- en regelgeving | 11 |
| 3.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards | 11 |
| 3.2. AVG (zie Rapportage FG d.d. 17 okt) | 11 |
| 3.3. AW/WOO (zie Rapportage FG d.d. 17 okt) | 11 |
| 3.4. BIO | 12 |
| 3.5. BCM | 13 |
| 3.6. Informatie Beveiliging (IB) | 13 |
| 4. Interne Bedrijfsvoering voor IV | 15 |
| 4.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards | 15 |
| 4.2. Maatschappelijk – MVO | 15 |
| 4.3. Medewerker IV | 16 |
| 4.4. Leveranciersmanagement | 19 |
| 4.5. Financieel | 20 |

1. Klant (run)

1.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

| KPI | T2 2023 | T1 2023 | Norm | Signaal |
|--------------------------------------|---------|---------|-------|---------|
| PDC | | | | |
| First time right | 97,6% | 97,6% | 95,0% | |
| Klanttevredenheid SD | 7,9 | 7,9 | 7,5 | |
| Waardering KA | 6, | 6,9 | 7,2 | |
| % Tijdige uitlevering IT-middelen | | | | |
| SLA | | | | |
| Onbeschikbaarheid applicaties | 3 | 2 | ≤ 15 | |
| Onbeschikbaarheid, gemm. Uren pm | 21 | 8 | ≤ 140 | |
| Ketenbeschikbaarheid SLA | 100% | 100% | 93% | |
| # Incidenten Tech+Fun | | 166 | | |
| % utilisatie CPU, Storage, Licenties | 7% | | | |
| Non-functionals | | | | |
| # werkplekken | 24.485 | 24.432 | Nvt | |
| # medewerkers | 23.583 | 23.343 | nvv | |

1.2. PDC

First Time Right

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Bij het afhandelen van incidenten wordt gestreefd naar het in één keer goed afhandelen van het incident. Dit wordt gemeten op basis van het aantal heropende incidenten. De norm is dat in meer dan 95% van de gevallen de call niet heropend wordt. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">In het tweede tertaal was het gemiddelde resultaat: 97,6%. De score op de PI is iedere maand ruimschoots gehaald. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">In het 2e tertaal is geen voortgang geboekt in de analyse op heropende incidenten en het identificeren van verbeterpunten door de druk vanwege de uitrol "Samen naar de Moderne Werkplek" (SMW) en de vakantieperiode. |
| Issues en risico's | <p>Tickets kunnen alleen telefonisch heropend worden. De telefonische bereikbaarheid staat onder druk en kan daardoor een drempel vormen om een ticket te heropenen.</p> <p>In het incidentproces worden ook meldingen verwerkt voor de 2e lijn binnen UWV. Dat betreft vooral inhoudelijke zaken met betrekking tot de bedrijfsapplicatie, proces of wetsuitleg. De Servicedesk heeft op deze zaken geen oplossend vermogen gezien het specialistische karakter. Het komt vaak voor dat een vraag uit de business niet volledig adequaat beantwoord wordt door de 2e lijn (divisie). Ook deze meldingen wegen mee in de score op de PI.</p> |
| Acties | Er wordt een analyse gedaan van de heropende incidenten en verbeterpunten worden geïdentificeerd. De zaken die binnen de invloedssfeer van de Servicedesk liggen (zelf opgelost en leveranciers) worden opgepakt. Met de divisies wordt dit waar nodig in overleg besproken. |

Klanttevredenheid Servicedesk

| | |
|--|---|
| Doelstelling | Het naar tevredenheid afhandelen van meldingen door de Servicedesk. Wekelijks worden 50 telefonische interviews afgenomen op basis van de vorige week afgesloten incidenten om dit te meten. Er wordt gevraagd naar de dienstverlening, de bereikbaarheid, de behulpzaamheid en de snelheid. Daarnaast wordt een waarderingscijfer gevraagd. De PI is $\geq 7,5$ |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• In het tweede tertaal was het gemiddelde resultaat: 7,85. De score op de PI is iedere maand ruimschoots gehaald.• De aspecten dienstverlening, behulpzaamheid en snelheid blijven constant hoog ondanks het lagere kennis- en ervaringsniveau van de gemiddelde medewerker Servicedesk.• In het 2e tertaal 2023 is de stafdienst B&B integraal aangesloten op de Berichtenservice. In totaal zijn er nu 15.000 abonnees. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De waardering voor het aspect bereikbaarheid is laag. Er is bij klanten begrip voor het hoge telefoonaanbod bij grote verstoringen en ook het verhoogde aanbod vanwege de smartphone vervanging en de uitrol voor de Basis Moderne Werkplek (BMW). De wachttijd wordt wel als een obstakel ervaren.• Het niet meer benaderbaar zijn van het Serviceportaal via de smartphone wordt als een gemis ervaren. Men kan geen kennisnemen van voortgang op storingen of de omvang van de wachtrij raadplegen. Dit is vooral een hindernis als niet ingelogd kan worden en levert dus extra inkomend telefoonverkeer op. |
| Issues en risico's | <p>De Servicedesk is heel 2023 op de maximaal gebudgetteerde sterkte. Het telefoonaanbod is vanwege de migraties hoger en ook de gemiddelde gesprekstijd is hoger vanwege de bewerkelijkheid van migratie ondersteuning. Hier speelt het gemiddeld lager kennis- en ervaringsniveau en het nog in ontwikkeling zijn van de issues/oplossingen voor de nieuwe KA een rol.</p> <p>Het biometrie-issue van BWM vraagt veel capaciteit (lange gesprekken). Dit heeft een negatief effect op de bereikbaarheid en ook de tevredenheid omdat niet gewerkt kan worden en een tijdrovend herstelproces gestart moet worden na de initiële wachttijd aan de telefoon. Dit issue wordt 12 september aanstaande via een change opgelost.</p> |
| Acties | <p>Actieve kennisdeling op nieuwe diensten en bijbehorende issues. Dit is een standaard proces binnen de Servicedesk maar het vraagt tijd om het ervaringsniveau te laten groeien. Het Serviceportaal weer ontsluiten op de smartphone. Dit is afhankelijk van de voortgang op het project KOOS (KWNT Out of Scope).</p> <p>Promotie van de Berichtenservice om onnodig telefoonaanbod te voorkomen. In het 2e tertaal 2023 is de stafdienst B&B integraal aangesloten. In totaal zijn er nu 15.000 abonnees.</p> |

Waardering Kantoor Automatisering (KA)

| | |
|--|---|
| Doelstelling | De werkplek en MS-office is de meest gebruikte omgeving voor elke medewerker. Het streven is een zo hoog mogelijke waardering en het continue verbeteren van de KA-omgeving. De norm is groter of gelijk aan 7,2. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Onder KA wordt verstaan het gebruik van alle medewerkers met hun laptop, telefoon of tablet en de MS-officeapplicaties. Het gebruik van business toepassingen valt hier niet onder. In T2 daalde de overall waardering van 6,9 naar 6,7.</p> <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruikers ervaren de uitrol van nieuwe laptops en mobiele devices positief. De waardering voor de nieuwe telefoons nam dan ook toe van 6,5 tot 6,8. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De waardering voor specifiek de performance én de beschikbaarheid van de werkplek daalde dit tertaal licht t.o.v. het vorige. Ook is gestart met de voorbereidingen voor de upgrade van Windows server 2016 naar Windows server 2019. De uitrol zal de stabiliteit en continuïteit van de citrixomgeving verder verbeteren.• Een grote verstoring door impactvolle incidenten trad op bij DXC. Een change op VMS werd ongecontroleerd uitgevoerd. Het betreft een beheerfout bij DXC en is daarop aangesproken. Afspraak is om de zgn. IKO-freeze weer toe te passen. Ook worden analyses gedaan om te kijken wat nodig is om meer stabiliteit te creëren en herhaling van incidenten te voorkomen.• Ook is er bij een aantal functionele releases een te groot aantal incidenten optreden. In overleg met de IV Board wordt bepaald welke maatregelen moeten worden genomen om het aantal incidenten terug te brengen. |
| Issues en risico's | Het contract met de huidige leverancier (KPN) eindigt dit jaar. Mocht vertraging ontstaan bij het aanbestedingstraject, lopen we het risico dat onbeschikbaarheid van de systemen toeneemt en daarmee ontevredenheid van de collega's over de kantoorautomatisering. Er lopen nog onderhandelingen met KPN omtrent de (financiële) afspraken tijdens de overgangsfase naar de nieuwe dienstenleverancier. |
| Acties | Eind 2023 moet de gestarte actie om de Citrix omgeving stabiel te krijgen afgerond zijn. Vanaf 1 september start de uitrol van een nieuw netwerk (18 maanden doorlooptijd) en rollen we nieuwe laptops met M365 voor 1 december a.s. uit. En medio oktober zullen zo'n 18.000 nieuwe telefoons zijn. Aanvullend is in de IV Board afgesproken dat ICT Services twee dashboards maakt (Werkplek en netwerk en datacenter domein). Beide dashboards geven inzicht in de beschikbaarheid in dat domein en de voortgang op en effecten van de genomen maatregelen. Dit wordt onderwerp van het (Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) om daar gezamenlijk op verbeteringen te sturen. |

Tijdige uitlevering IT-middelen

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Beschikbaar stellen van middelen voor hybride werken aan alle medewerkers UWV |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• De fysieke uitrol van nieuwe laptops en telefoons is gestart. Doel is om uiterlijk op 1 december 2023 23.000 laptops beschikbaar te stellen. Eind 2 tertaal is dat voor 8.500 stuks gerealiseerd. Voor de uitrol van de nieuwe telefoons (21.400) zijn eind 2^e tertaal circa 9.000 medewerkers langs een uitgiftepunt gekomen.• De waardering door de collega's over mobiele devices is toegenomen van 6,0 in de maand mei naar 7,6 in de maand augustus. Een mooi effect van de uitrol. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uit een eerste evaluatie komt een aantal issues naar voren, waarvoor maatregelen worden getroffen. Met name applicaties op de telefoon. Naar verwachting is dat einde Q3-2023 de issues zijn opgelost. |
| Issues en risico's | Vanwege de transitie van Citrix naar Mobile Device Managementsysteem (MDM) voor de mobiele telefoons kan niet meer worden vastgesteld wat de aantallen binnen de twee omgevingen waren in de afgelopen maanden. |
| Acties | Deze KPI is in bewerking om te komen tot een overzicht dat i.p.v. de projectmatige uitrol, de tijdige levering in het reguliere aanvraag proces meet. Dit wordt in 2024 operationeel. |

1.3. SLA

Beschikbaarheid

| | |
|--|---|
| Doelstelling | De beschikbaarheid in zowel uren als aantal boven de gecontracteerde SLA-norm houden. Norm: Stabiliteit aantal applicaties onbeschikbaar (onder SLA): <15 Norm: Stabiliteit aantal uur volledig onbeschikbaar (onder SLA): <140 |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Ook in het 2e tertaal zijn beide KPI's ruimschoots gerealiseerd.• Gedurende 3 van de 4 maanden in het 2^e tertaal was de beschikbaarheid van de portalen 100%. In juni zorgde een storing in DigiD ervoor dat de portalen niet beschikbaar waren. De storing werd binnen een uur verholpen.• Ook dit tertaal zijn alle 36 ketens boven de gecontracteerde SLA-norm geëindigd. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Ondanks de goede scores op de KPI, geven gebruikersbelevissen een ander beeld van te veel storingen. Deze zomer waren er problemen met grote gebruikersimpact. Voor een uitgebreide toelichting verwijzen we naar de tekst bij: 'Waardering Kantoor Automatisering'. Hierop is een toelichting gegeven in de RvB en bij een aantal divisies. ICT Services neemt het voortouw in het nemen van verbetermaatregelen i.s.m. met de IV Board en het IDO. |
| Issues en risico's | Een aantal verstoringen heeft te maken met de basis infrastructuur van de werkplek en het netwerk. Zie ook KPI - Waardering KA. |
| Acties | Voor alle genoemde ernstige verstoringen wordt een zogenaamde root cause-analyse gedaan en maatregelen genomen die herhaling voorkomen. |

CPU – utilisatie

| | |
|--|--|
| Doelstelling | CPU utilisatie (nog te ontwikkelen) |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">• De utilisatie is over het hele applicatielandschap gemeten en komt uit op 7%. Het is nog niet het gewenste resultaat. Echter, hierbij dient rekening gehouden te worden met piekbelasting die veel CPU vergt, bijvoorbeeld op de 1^e van de maand voor de IKO-keten. Hier zijn talloze voorbeelden van waardoor het lastig is om de doelstelling te behalen.• Op- en afschalen van hardware gaat niet automatisch waardoor hogere utilisatie nog niet haalbaar is. Als we overgaan op containers zijn hiervoor meer mogelijkheden. De eerste PoC's zijn nu gaande.• Highlight uiteraard is dat er geen onbeschikbaarheid opgetreden is door te lage CPU.• Door de overgang naar DXC waarbij de kosten per CPU veel lager zijn dan bij Kyndryl, is al een aanzienlijke besparing gerealiseerd. Uiteraard proberen we om de kosten verder omlaag te brengen. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Geen bijzonderheden |
| Issues en risico's | Risico op onbeschikbaarheid als we het capaciteitsmanagementproces niet zorgvuldig uitvoeren. Risico op te hoge kosten als we de regie op DXC niet goed voeren. Nog onduidelijk hoe we bij Containerisation capaciteitsmanagement gaan uitvoeren |
| Acties | Nu het VeDAT Datacenter transitie traject is afgerond gaan we verder aan de slag met het optimaliseren van het capaciteitsmanagement proces in de DXC-omgeving. Daarnaast gaan we onderzoeken hoe we capaciteitsmanagement kunnen uitvoeren bij applicaties die op containers draaien. |

Storagekosten

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Storagevolume en daarmee tevens de kosten omlaag brengen. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">De afgelopen maanden is in kaart gebracht wat de status is van storagecapaciteit. Deze data zijn afkomstig van DXC. Ondanks dat de cijfers nog niet volledig zijn, lijkt er ruimte om storagekosten te verminderen. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Doorpakken op dit dossier staat moet nog plaatsvinden. De prikkel ligt bij UWV en niet bij DXC. Intern moeten we goed nagaan of er geen risico is voor onbeschikbaarheid. |
| Issues en risico's | <p>Risico op onbeschikbaarheid als we het proces om storage af te schalen niet zorgvuldig uitvoeren.</p> <p>Risico op te hoge kosten als we de regie op DXC niet goed voeren.</p> |
| Acties | PvA met businesscase maken. Dit onderdeel maken van het Jaarplan 2024. |

1.4. Non-functionals

| | |
|--|--|
| Doelstelling | De omvang van IV is afhankelijk van een aantal drivers. Zoals het aantal medewerkers, cliënten en transacties, vereist servicelevel van applicaties. etc. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het aantal medewerkers nam in het 2^e tertaal toe met 53 medewerkers ten opzichte van het eerste tertaal. De toename van het aantal laptops bedraagt 240 stuks. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Voor het aantal telefoons kan de uitrol nu niet worden geverifieerd omdat er twee verschillende databases zijn. |
| Issues en risico's | |
| Acties | <i>Dit onderdeel is in opbouw en wordt in het 3e tertaal verder gevuld worden</i> |

2. Klant (change)

2.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

| KPI | T2 2023 | T1 2023 | Norm | Signaal |
|---------------------------------------|---------|---------|------|---------|
| Architectuur | | | | |
| # architectuur afwijkingen | 51 | 47 | | |
| Generieke IT Voorziening | | | | |
| % en # implementatie IT-voortbrenging | | | | |
| % en # implementatie bus applicatie | | | | |
| P&R effectiviteit | | | | |
| OTOBOS Centraal mandaat | 11 | 13 | | |
| OTOBOS Decentraal mandaat | 7 | 8 | | |

2.2. Architectuur

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Applicaties en de IT-infrastructuur worden gebouwd conform de enterprise-architectuur. Afwijkingen hierop worden na akkoord van de Architectuur Board conform opgegeven plandatum opgelost onder verantwoordelijkheid van de betreffende IV-directeur. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Er is nieuw cloudbeleid vastgesteld (11 Juli) met bijbehorend implementatiekader Cloud voor UWVEr zijn 8 start-architecturen (voor Versterken Online Werkgeversdienstverlening, Functionele migratie ZW Arbo dashboards, Digitalisering Regres, Transitie ODS, Implementatie Werken met Zaken bij SMZ, Next Level Security 2 deelproject 'Vulnerability Management', Vooronderzoek Robuust Risicoscan Platform) opgeleverd en vastgesteld door de Architectuur Board, waarmee de projecten onder architectuur kunnen worden gerealiseerd.Er zijn 2 doelarchitecturen (voor domein ZW Ouder&Kind regeling, domein WIA) opgeleverd en vastgesteld door de Architectuur Board. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het aantal architectuurafwijkingen is t.o.v. tertaal 1-2023 met 3 toegenomen. Het totale aantal afwijkingen komt daarmee op 51, waarvan 12 zonder oplosdatum. |
| Issues en risico's | Architectuurafwijkingen krijgen niet de benodigde aandacht vanuit de divisies door de drukke agenda's en de andere prioriteiten qua werkzaamheden. Risico's raken bijvoorbeeld de compliancy aan wetgeving, het realiseren van de UWV-brede doelstellingen etc. |
| Acties | Via de Architectuur Board -vinger aan de pols houden c.q. monitoren en betrokken lead architecten attenderen daar waar architectuurafwijkingen in het geding zijn. Afwijkingen met een hoog risico worden voorgelegd aan de IV- Board/ CIO. |

2.3. Generieke IT-voorzieningen

| | |
|--|--|
| Doelstelling | We hergebruiken voorzieningen gericht op efficiëntie (kosten), uniformiteit (proces) en wendbaarheid. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het aantal applicaties dat gebruik maakt van de generieke voorzieningen Azure DevOps (tbv geautomatiseerde ondersteuning tijdens softwareontwikkeling) en SonarQube (tbv verificatie codekwaliteit) is gestaag gestegen. Inmiddels gebruikt 33 % (82 applicaties) de voorziening Azure DevOps.SonarQube wordt gebruikt voor 101 applicaties en testautomatisering door 102 applicaties.Gemiddeld werd per maand 84 dagen aan handmatig testen bespaard door de inzet van testautomatisering (in T1 2023- 60 dagen). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Het aantal applicaties dat gebruik maakt van testautomatisering is gestabiliseerd. |
| Issues en risico's | Ontwikkelteams van divisies hebben te maken met veel veranderopdrachten uit projecten of uit de reguliere bedrijfsvoering. Hierdoor is er beperkt ruimte om de generieke voorzieningen te implementeren. Het risico is dat de doelstelling eind 2024 dan niet wordt bereikt. |
| Actie | Er is een dashboard ontwikkeld om de voortgang in het gebruik van de generieke voorzieningen te monitoren, De laat de resultaten op divisieniveau zien. Het dashboard wordt per kwartaal in de IV-Board besproken om eventuele issues te adresseren. Het project CI/CD Implementatie is in augustus 2023 gestart en zal tevens bijdragen aan het gebruik van de generieke voorzieningen. |

2.4. Generieke business voorzieningen (programma E-Werken)

| | |
|--|---|
| Doelstelling | We hergebruiken voorzieningen gericht op hergebruik en uniformiteit (proces) binnen divisies van business functies |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">11.000 medewerkers hebben nu de beschikking over Klantbeeld Burger, K&S, SMZ, Uitkeren, Bezwaar en Beroep. Project is afgerond en overgedragen naar de lijn (K&S).Werken met Zaken levert zeer binnenkort de Track en Trace functionaliteit op.In E-Publicatie is het technisch mogelijk om beeldbrieven te realiseren (concepten worden nog nader uitgewerkt). <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">De realisatie van E-Publicatie om snel de content van de bestaande brievenboeksystemen over te zetten naar E-Publicatie, gaat minder vlot dan gedacht ondanks het feit dat de voorziening gereed is:<ul style="list-style-type: none">20 jaar legacy 1 op 1 converteren vergt veel (maatwerk) aanpassingen.Grote complexiteit in opbouw van de brieven(voor iedere specifieke situatie een specifieke tekstuele oplossing) en afhandeling (metadata) van onze huidige briefsjablonen.Handmatige aanpassingen van de communicatie uitingen in de huidige situatie (vaak ook ingebed in de processen). |
| Issues en risico's | Het UWV-breed implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen door de lijn is lastig. Werken met Zaken (WmZ) is essentieel voor de integrale klantreizen. Hoe meer processen zijn aangesloten, hoe meer voordelen voor cliënt en medewerker. Het aansluiten van de beoogde 51 processen duurt langer dan gewenst. Noodzakelijk om op alle niveaus belang om aan te sluiten op WmZ te blijven aangeven. |
| Actie | E-Publicatie wel opleveren voor het project AJD Werkvergunningen. Uitwerking van verschillende scenario's voor een herziene aanpak E-Publicatie en wordt gekeken of beeldbrieven daarin mogelijk zijn. |

2.5. Projecten (en Releases) effectiviteit

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Divisies realiseren tijdig alle wijzingen die nodig zijn voor het technische en functioneel op orde houden van alle IV-applicaties en de onderliggende IT-infrastructuur. Dit betreft zowel de wijzigingen vanuit beheer & onderhoud (regulier) als de projecten die onder het UVW Informatieplan (UIP) vallen. Projecten en releases doen dit ook voorspelbaar gelet op de inschatting voor zowel benodigd budget/inzet IV-capaciteit als doorlooptijd. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <p>De Raad van Bestuur heeft beslist het financieel kader niet te verhogen omdat de algemeen directeuren de gereede verwachting hebben dat er sprake zal zijn van onderuitputting met betrekking tot het financieel kader.</p> <p>De RvB heeft op 16 mei jl. de basis spelregels vastgesteld inclusief het financieel kader van € 171,5 miljoen. Dit houdt in:lle lopende projecten krijgen de gevraagde financiële ruimte met de toevoeging dat de lijst in zijn totaliteit gemaakt moet kunnen worden binnen de afgesproken tijd en het afgesproken budget.</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle nieuwe projecten worden uitgesteld tot het vierde kwartaal 2023.• De projecten die Q4 mogen starten moeten ten minste kunnen aantonen dat er voldoende capaciteit beschikbaar is.• 11 projecten zijn succesvol afgerond (decharge):<ul style="list-style-type: none">- Door ontwikkelen Klantbeeld- EA Doelbinding en Proportionaliteit- Informatie Op Orde - EESSI- Herontwerp Bedrijfsproces Detentiesignalen- Persoonsgegevens- Generieke voorziening voor softwareontwikkeling en testen- eHerkenning aansluiting Tolkenportaal- Eenmalig inloggen- RIV-toets zonder VA- STAP 2.0 <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">• 11 van de 50 projecten met een centraal mandaat hebben een oordeel rood (status juli), dit is 2 lager dan de periode ervoor (Tertaal I). |
| Issues en risico's | In 2024 richten we ons op een financieel kader van €160 miljoen. Uitgaande van de reeds gemaakte besluitvorming, is €153 miljoen al vergeven in 2024. Het resterende budget van € 7 miljoen kent eigenlijk ook geen keuze. |
| Acties | Het portfoliokwartaalgesprek op 21 september. |

3. Compliance Wet- en regelgeving

3.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

| KPI | T2 2023 | T1 2023 | Norm | Signaal |
|--|------------------------------|------------|------|---------|
| AVG | | | | |
| # AVG-verzoeken | | 134 | | |
| # Datalekken | | 848 vs 246 | | |
| # Algoritmes | | | | |
| # Geb's | | 17 vs 19 | | |
| AW/WOO | | | | |
| QA % op metadatering documenten | | | | |
| # Selectielijsten af, onderhanden, afwezig | | | | |
| BIO | | | | |
| # BIO voortgang t.o.v. jaarplan | 80,0% | 54,0% | 100% | |
| % in scope t.b.v. ICV | 66% proces 75% applicatie | | 100% | |
| % compliance opzet * | Nog niet mogelijk | | | |
| % compliance bestaan* | Nog niet mogelijk | | | |
| BCM | | | | |
| Aantal afronden BCM-ketens | 0 | 0 | ntb | |
| IB | | | | |
| % afgeronde awareness trainingen | | | | |
| # ist/soll LTB (IAM) | | | | |
| # high IB-incidenten | | | | |
| QA op versiebeheer | | | | |

*Mate van compliance BIO op UWV niveau is nog niet mogelijk doordat slechts 9 organisatieonderdelen hier informatie voor aanleveren, die tevens op verschillende wijze tot stand komen. In de bijlage is per divisie een bijdrage opgenomen.

3.2. AVG (zie Rapportage FG d.d. 17 okt)

| | |
|--|--|
| Doelstelling | UWV heeft voor alle processen waar persoonsgegevens verwerkt worden een GEB opgesteld, met advies van de FG en voldoet aan de eisen en rechten zoals deze in de AVG beschreven zijn. Verzoeken zoals recht van informatie, worden tijdig afgehandeld en we voorkomen dat er sprake is van datalekken. Bij een datalek handelen we dit ook tijdig af. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: Lowlights: |
| Issues en risico's | |
| Acties | |

3.3. AW/WOO (zie Rapportage FG d.d. 17 okt)

| | |
|--|---|
| Doelstelling | UWV voldoet aan de eisen die de Archiefwet (2019) voorschrijft als het gaat om aanwezigheid en toepassen van selectielijsten voor archiveren, resp. voor schonen. UWV voldoet aan de eisen die de WOB en WOO stellen aan de openbare beschikbaarstelling van (beleids)documentatie. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: Lowlights: |
| Issues en risico's | |
| Acties | |

[Redacted text block]

[Redacted text block]

4. Interne Bedrijfsvoering voor IV

4.1. Prestatieoverzicht en links naar dashboards

| KPI | T2 2023 | T1 2023 | Norm | Signaal |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
| Maatschappelijk | | | | |
| Omvang Papiergebruik Printers, x 1000 | 16.141 | 17.953 | | |
| # fte - inclusiviteit | | | | |
| Medewerker | | | | |
| # open vacatures IV | 73 | 60 | | |
| Instroom/Uitstroom IV | 74/66 | 88/35 | | |
| % Inhuur boven de tijdsgrens | 9% | | | |
| % Ziekteverzuim IV | 5,4% | 5,6% | 5,5% | |
| Ziekteverzuim K-M-L | 0,3 - 1,0 - 4,1 | 0,3 - 1,1 - 4,2 | 0,5 - 1,5 - 3,5 | |
| Ziekteverzuim frequentie | 0,8 | 0,88 | 1,00 | |
| WBO werkplezier, meting 2022 7,7 | | | 7,5 | |
| LeveranciersMgt | | | | |
| Actuele aanbestedingen (afgerond) | 3 | 8 | | |
| Financieel | | | | |
| IV kosten, % t.o.v. BU | 96,5% | 99,0% | 100% | |
| IV Kosten realisatie, x € 1 mln. | 373,2 | 154,6 | 567,5 | |

[MVO_Dashboard - Power BI Report Server \(uwv.nl\)](#)

4.2. Maatschappelijk – MVO

FTE – inclusiviteit IV

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Met ons MVO-beleid streven we ernaar een organisatie te zijn met een divers personeelsbestand waar iedereen zich welkom voelt en waar we bijzondere aandacht hebben voor milieu en klimaat. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Er is een kleine groei in jongeren in het 3e en 4e echelon, ook is te zien dat er een groei is in het aantal medewerkers onder de 35 jaar het afgelopen half jaar. We kunnen niet zeggen dat er een causale relatie is; echter sinds eind 2022 bieden wij als IV een gerichte arbeidsmarkt- doelgroepencampagne (doelgroep jongeren).Ten opzichte van vorig jaar is het aantal leerplekken gestegen. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">We zien een beperkte groei in het aantal plaatsingen vanuit de banenafpraak. Het is belangrijk dat er hier acties op worden uitgezet om de doelstelling te behalen. |
| Issues en risico's | De IT-arbeidsmarkt is momenteel zeer krap. |
| Acties | <p>Er worden acties opgezet in samenwerking met Concern HRM, Werkbedrijf (traineepool, D&I, banenafpraak) en IV Career Center die gericht zijn op bewustwording en nieuwe (inclusieve) manieren van werven, aantrekken van jong talent en om meer vrouwen en jongeren aan te trekken tot managementposities.</p> <ul style="list-style-type: none">Plan voor een managementtraineeship opstellen.Onderzoek naar het effectief van een IV-traineeship neerzetten.Gezien de ontwikkelingen op het gebied van krapte in de arbeidsmarkt wordt er de komende jaren geïntensiveerd op aanbieden van leerplekken en binnenhalen van jong talent (zoals aantrekken campusrecruiter). |

Papierverbruik

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Bewust zijn en blijven van de impact van printen (MVO) |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">Zwart-wit en kleurenafdrucken blijven laag en redelijk gelijk. Gebruik van T2 was lager door de vakantieperiode.Xerox en rapportageloket BIB rapporteren nu maandelijks over het printgedrag van de gebruikers. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Geen |
| Issues en risico's | De verantwoordelijkheid voor het terugdringen van papier ligt niet bij ICT Services, maar eerder van de divisies. ICT Services kan alleen het gebruik inzichtelijk maken maar niet daarop sturen; daarvoor zijn we niet geëquipeerd en hebben we ook geen mandaat. |
| Acties | De tool om de gebruiker inzage te geven in zijn printgedrag is niet geïmplementeerd; deze werd niet meer ondersteund door de leverancier. Daarnaast was er een risico op performanceproblemen bij implementatie van de tool. |

4.3. Medewerker IV

Verzuim

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Verzuimpercentage op/onder de gestelde norm en actief beleid om verzuim te voorkomen/te beperken gericht op zowel frequent kort verzuim, als omvang middel en langverzuim. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">We zitten onder de UWV-brede norm t.b.v. verzuim.Het voortschrijdend verzuimpercentage en meldingsfrequentie zijn (langzaam) aan het dalen. Dit komt o.a. door implementatie van het Eigen Regie Model en frequent bespreken van verzuim in de MT's. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">Het aandeel langverzuim (4,1%) is te groot. Het is een trend die bij heel UWV te zien is. Te veel medewerkers stromen door van kort naar middellang verzuim en van middellang naar lang verzuim. Dit duidt op een te hoge werkhervattingsdrempel. |
| Issues en risico's | Het 0% hervattingspercentage onder verzuimers van 10 weken of langer is te hoog. Maar liefst 41% is na 10 weken nog niet in werk hervat, daar waar gedeeltelijk terugkeren naar werk zo ontzettend belangrijk is. Dit is in lijn met de trend binnen UWV. |
| Acties | <p>Het is een doelstelling voor 2024 voor heel UWV het aandeel lang verzuim naar beneden te krijgen. Maatregelen die worden gehanteerd zijn o.a. trainingen van Falke en Verbaan en kennisuitwisseling via het HRM-platform.</p> <p>Er is winst te behalen op het voeren van een re-integratie gesprek tijdens de eerste zes weken van verzuim. Het re-integratie gesprek tussen manager en medewerker dient gestart te worden voordat de bedrijfsarts in beeld is (bij zes weken).</p> <p>De medewerkers van de Servicedesk IV worden in september en oktober meegenomen in het Eigen Regie Model middels een workshop. Als deze bevalt wordt de workshop uitgerold onder heel ICT Services en vervolgens onder heel C-ICT en beschikbaar gesteld aan IV.</p> |

WBO-werkplezier IV

| | |
|--|---|
| Doelstelling | Medewerkers zijn van groot belang voor het goed functioneren van UWV en IV hierbinnen. Bij WBO kijken we naar alle aspecten en overall kijken we naar de vragen: "Ik ben tevreden over mijn baan, alles bijeengenomen" en "Ik ben tevreden over UWV, alles bijeengenomen". |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Medewerkers ervaren goede samenwerking met collega's.• IV scoort hoog op sociale veiligheid en inclusief werkklimaat in verhouding tot de Benchmark Openbaar bestuur en Veiligheid.• Medewerkers geven aan dat hun leidinggevende respect toont, duidelijke verwachtingen en doelen schept, het goede voorbeeld geeft en vanuit een faciliterende rol stuurt op resultaten en niet op aanwezigheid. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Medewerkers scoren neutraal op het ervaren van een goede samenwerking tussen de verschillende divisies.• 24,9% ervaart een (veel) te hoge werkdruk. 6,8% van de medewerkers geven aan weleens te maken hebben gehad met ongewenst gedrag van collega's.• Er zijn verschillen te zien in de scores op werkdruk en ongewenste omgangsvormen tussen de divisies. Er zijn gerichte beheersmaatregelen ingezet bij een divisie waar de werkdruk extra hoog wordt ervaren en sprake was van ongewenste omgangsvormen |
| Issues en risico's | Geen |
| Acties | Het WBO wordt opgepakt vanuit de divisielijn. Daarnaast is werkdruk UWV-breed een aandachtspunt. Er wordt gewerkt vanuit Concern HRM aan een overzichtelijke pagina waar al het aanbod van UWV wordt verzameld, voor nu is daar het HRM plein voor. |

In- door- en uitstroom IV

| | |
|--|---|
| Doelstelling | |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">• In Computable onderzoek beste ICT-werkgevers dit jaar op nummer 4 (niet IT-bedrijven) en bij overheid op 1e plaats.• Gemiddelde personeelsverloop bij IV ligt op 11%, gemiddeld in Nederland in de IT-sector lag dit in 2022 tussen de 15% en 20% (bron: Rabobank). Een gezond verloop in de BV Nederland is 10% (bron: loket.nl). Volgens bundeling.com kan een verloop tussen de 15% en 20% als hoog bestempeld worden.• Het aantal nieuwe vacatures groeit, hoewel augustus normaal een rustige maand is (wat wel te zien is in het aantal plaatsingen) zien we dit hierin niet terug. Veel vraag naar begeleiding van recruitment.• Gemiddeld aantal sollicitaties stijgt. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Het uitstroompercentage steeg de afgelopen maanden echter, is in augustus weer gedaald.• Reputatiecijfer is iets gedaald, kan T3 weer stijgen d.m.v. Employee Branding campagne.• Er zijn aanzienlijk meer medewerkers uitdienst gegaan t.o.v. T1. Dit verschil zit met name in pensionering (17 meer t.o.v. T1), ontslagname (6 meer t.o.v. T1) en het niet verlengen van tijdelijk contract (5 meer t.o.v. T1) |
| Issues en risico's | Het ATS faciliteert nog niet in het leveren van betrouwbare data op het recruitmentproces. De meeste data wordt vastgelegd sinds maart 2023 waardoor geen vergelijking met T1 te maken is. Dit is de eerste keer dat we deze KPI meten, vanaf dit moment zullen we een eventuele trend analyseren. |

Acties

- In september start –in aansluiting op de corporate employee branding campagne– een IV gerichte campagne voor het werven van IT-specialisten.
- De HRM-Businesspartners met als aandachtsgebied IV hebben met management acties opgezet onrechtmatigheid inhuur te beheersen.
- Sinds deze zomer: eerste lancering van de IV-loopbaanpaden voor medewerkers binnen IV (IV-Loopbaanpaden (uwv.nl)) en van buiten IV naar IV (Ik werk (nog) niet bij IV (uwv.nl)) om doorstroom naar- en binnen IV te stimuleren. Deze pagina's zullen verder uitgebreid worden.
- Verder uitbreiden van de IV-Ontwikkelwijzer: toevoegen van meer functies.
- Ontwikkeling IV-Career Center Sharepointpagina voor een vloeiende medewerkersreis.
- Ontwikkeling van een IV-onboarding programma zodat hier voor IV één programma voor is.
- Ontwikkeling Strategisch Personeelsplanning (SPP) voor IV.
- Verder professionalisering IV-recruitment.
- Verdere professionalisering exit-gesprekken om inzicht te verkrijgen waarom medewerkers IV verlaten.
- Deelname carrière-evenementen om talent aan te trekken.

4.4. Leveranciersmanagement

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Zorgen voor tijdige en conform wettelijke kaders aanbestedingen voor IT-contracten Infra, Beheer & onderhoud, Licenties en IV-inhuur. Organiseren en begeleiden van tactisch en strategische leveranciersmanagement |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | <p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Afgeronde aanbestedingen:<ul style="list-style-type: none">Inhuur communicatieadviseurs (BZ)Brokerdiensten en e-Facturatie (FEZ)SaaS Audit management Systeem (AD)Lopende aanbestedingen:<ul style="list-style-type: none">Vervanging K3CR (gunningsfase en standstill, K&S)Communicatie dienstverlening (voorbereiden, BZ)Leren en ontwikkelen (PGLO) (gepubliceerd/loopt, HRM)Advanced analytics & Business Intelligence (BI-AA) (voorbereiden, GD)Werving en Selectie tooling ATS (voorbereiden, HRM)OpenVMS – ResaFasa en WWO (on hold, UITK)TSC-testtools (gunningsfase en standstill, C-ICT)Vervanging Odigo (voorbereiden, HRM)KWNT werkplekdiensten (beoordelingsfase, C-ICT)Werving en Selectie tooling VMS (voorbereiden, HRM)Autoclassificatie service (voorbereiden, WB)RPA Tooling (voorbereiden, C-ICT)Nieuwsvoorziening (ANP) (voorbereiden, FB)Maatwerk Ontwikkelinterventies voor Groepen(gepubliceerd/loopt,HRM)Inhuur mantel IV (voorbereiden, C-ICT)Virtual Viewer (voorbereiden, FB)Te verwachten Europese aanbestedingen:<ul style="list-style-type: none">UWV Panel (K&S)Berichtendienst voor UWV (C-ICT)Tolkdiensten (SMZ)Implementatie Netwerkdiensten is per 28-8 gestart: duur 18 maanden.Implementatie Vaste Telefonie loopt; back-end (oa KCC's) gaan per 22-9 over naar nieuwe omgeving. <p>Lowlights:</p> <ul style="list-style-type: none">Continuering huidige KPN (KWN) dienstverlening moet na 1-1-2024 geregeld worden, onderhandelingen lopen zeer stroef, UWV wordt geconfronteerd met grote kostenstijging.Afronding en exit Kyndryl contractering¹, alle applicaties zijn over naar DXC, SI-koppelingen (bizztalk) moeten nog over, onvoorziene vertraging waardoor wellicht langere voorzieningen bij Kyndryl nodig zijn. Onvoorziene kosten voor UWV.Verlenging Xerox printing contract; huidig contract loopt tot eind februari 2024, kan nog 2 jaar verlengd worden. Xerox heeft issues met printvolume en papierprijs, onderhandelingen hierover lopen.DXC contract kent een aantal vernieuwingen (contract changes), maar kent ook operationele issues inzake inzet kwantiteit en kwaliteit van benodigde en juiste expertise. |
| Issues en risico's | <p>Besteding voor SAD is fors hoger dan voorgaande jaren</p> <p>Het vinden van de juiste medewerkers blijft lastig, aanbod van interne en externe markt is schaars. Teambetelling staat daar onder druk.</p> |
| Acties | <p>In afstemming HRM en FEZ opstellen proces om meer beheersing te krijgen op start SAD.</p> <p>Met inkoop starten traject op te bekijken waar inkoop het nu goed doet en waar we verbeteringen zien – komen tot gezamenlijk voorstel.</p> |

4.5. Financieel

| | |
|--|--|
| Doelstelling | Zowel voor het lopend boekjaar, als voor een meerjarige termijn, het hebben van een betrouwbare inschatting van de hoogte van de ICT-kosten. Om te kunnen sturen is inzicht nodig in kostensoorten (zoals personeel en automatisering) en op welke manier deze IV-kosten beïnvloedbaar zijn. In de realisatie zorgen we dat we binnen budget blijven. |
| Belangrijkste resultaten afgelopen en komende periode | Highlights: <ul style="list-style-type: none">• De migratie van de applicaties van leverancier Kyndryll naar DXC levert een groot financieel voordeel op. Ten opzichte van 2022 is in dezelfde periode van de eerste acht maanden ruim € 13zz mln. minder kosten gemaakt t.b.v. activiteiten in het Hoofd Rekencentrum.• De realisatie op reguliere IV kosten sluit goed aan op de tijdsevenredige begroting. Ook op de (min of meer) vastgestelde begroting van het UIP is de uitnutting van het UIP is behoorlijk goed in overeenstemming met de tijdsevenredige begroting. Lowlights: <ul style="list-style-type: none">• Bij het UIP is het verschil tussen de extrapolatie YTD-augustus en de prognose is veel te groot (prognose € 27 mln. hoger dan de extrapolatie). Een goede onderbouwing ontbreekt. Deze constatering was er ook in het eerste tertaal, maar de kwaliteit van de prognose is niet verbeterd. Daarnaast ontbreekt inzicht in hetgeen is opgeleverd versus wat er was gepland. |
| Issues en risico's | Voor veel IV-divisies geldt dat er een grote overschrijding is op interne personeelskosten (YTD € 6 mln.) maar een aanzienlijke overschrijding op externe inhuur (€ 16 mln.). De moeilijkheid om intern personeel te werven wordt ondervangen met (duurdere) externe inhuur. Dit geldt met name voor C-ICT (€ 5 mln. voornamelijk in Staven en CIO Office); GD (€ 3 mln.) en Uitkeren (€ 4 mln.). De prognose op reguliere kosten is inclusief Groot Onderhoud, waarvoor een toegestane budgetoverschrijding geldt van € 6 mln. |
| Acties | Door PB FEZ wordt in FCC naast de capaciteitsmanagement tool, ook de projectmanagement tool ingericht. Hiermee wordt de koppeling tussen financiële - en capaciteitsdata verbeterd. Naar verwachting kan zo een betere onderbouwing worden gemaakt van de geplande capaciteitsinzet naar de daaruit volgende (financiële) prognose Vanuit BC&K is een start gemaakt om integraal en transparanten beeld op regulier IV-budget (prognose) te krijgen door middel van het gebruik van één systeem voor planning en budgettering (Board). |