



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	17 oktober 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 – 360
Onderwerp	Besluiten en afspraken kwartaalsturing dienstverlening
Directeur	Bestuurszaken
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

De Raad van Bestuur wordt gevraagd kennis te nemen van de besluiten en afspraken uit de kwartaalsturingsbijeenkomst dienstverlening van 10 oktober 2023, die door Nathalie van Berkel en René Steenvoorden namens de RvB zijn genomen.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

#### Aanleiding

UWV wil sneller cliëntimpact realiseren en is daarom begonnen met kwartaalsturing dienstverlening. Het doel van kwartaalsturing is kortcyclischer richting te geven, verbeterkansen te prioriteren en capaciteit te (her)alloceren. Opgaven worden opgedeeld in kleinere stukken (heldere resultaatafspraken) met als doel deze echt af te maken. Door een uniforme werkwijze kan er beter worden afgestemd. Ook wordt er tijd bespaard doordat er beter met elkaar kan worden samengewerkt.

In de eerste kwartaalsturingsbijeenkomst is begonnen met een kleine scope. Het doel is om door te groeien naar een volledige versie van kwartaalsturing.

Het doel van deze manier van voorleggen is dat de afspraken van de kwartaalsturing ook in de verslaglegging van de Raad van Bestuur terechtkomen.

### Gevolgen voor mensen

Het verbeteren van de dienstverlening vanuit het perspectief van de cliënt, met dienstverlening op persoonlijk niveau. Door drempelloze dienstverlening te bieden ervaart de cliënt UWV als één organisatie.

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

Met de UWV Strategie willen we onze dienstverlening verbeteren en verbreden en naar een hoger niveau tillen met meer aandacht voor de menselijke maat en meer focus op preventie. De integrale klantreizen en Programma Dienstverlening zijn een middel om verbeteringen in klantervaring en drempelloze dienstverlening te realiseren.

### Strategische aspecten van het besluit

De kwartaalsturing dienstverlening draagt bij aan het realiseren van de UWV strategie 2021-2025, Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening.

### Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

### Duurzaamheid

n.v.t.

## Vervolgtraject besluitvorming

n.v.t.

## Communicatie

De organisatieonderdelen worden via de reguliere kanalen geïnformeerd.

## Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1  Ja, in hun geheel.
- 2  Deels.
- 3  Nee, de bijbehorende bijlage niet.
- 4  Nee, helemaal niet.

## Metadata

Omschrijving: Conceptbesluiten en afspraken kwartaalsturing dienstverlening

Trefwoorden: cliëntimpact, drempelloze dienstverlening, kwartaalsturing, klantreizen