

Kwartaalsturing dienstverlening d.d. 10 oktober 2023 - Samen sneller cliëntimpact realiseren

Besluiten en afspraken

Klantreis Ik ben ziek / (deels) arbeidsongeschikt

Verbetertraject	Type issue	Besluit	Afspraak / toelichting
Kernteam	capaciteit	Reeds afgestemd	1 FTE Uitkeren (business consultant) is ingevuld
Monitoring verrekenen verdiensten	afhankelijkheid	De vraag hoe de NIBUD tool generiek beschikbaar te maken voor meer cliëntgroepen naast doelgroep Wajong wordt opgepakt in Q4	-In Q4 helder krijgen wat het betekent om de tool geschikt te maken voor specifieke doelgroepen (Uitkeren is eigenaar, Ik heb van jongs af aan een handicap is first user. Daarvoor wordt nu een pilot uitgevoerd. Op basis van de ervaringen in de pilot wordt bekeken of dit verder opgeschaald kan worden, waarbij vervolgens Ik ben ziek de volgende uitrol kan zijn. Tot die tijd vinden hier bij Ik ben ziek geen activiteiten op plaats.) -Memo Klantreis Ik ben ziek / (deels) arbeidsongeschikt aanpassen naar aanleiding van dit besluit (geen plannen in Q4)
Overkoepelend	afhankelijkheid	Reeds afgestemd	Klanteis Ik ben ziek bepaalt samen met KE wat haalbaar is om op een pragmatische manier impact te meten (met een focus op wat wel meetbaar is i.p.v. wat niet meetbaar is)
Routeplanner	-	<i>Volgt</i>	Er is de suggestie gedaan dit verbetertraject niet te prioriteren voor Q4. Nathalie van Berkel bespreekt dit op korte termijn met de klantreis leider. Tevens te bespreken wat de eventuele consequenties zijn voor de resultaatafspraken in dit kwartaal en de parallel met werken met zaken (van E-werken)

Klantreis Ik heb van jongs af aan een handicap

Verbetertraject	Type issue	Besluit	Afspraak / toelichting
Kernteam	capaciteit	Reeds afgestemd	-1 FTE Uitkeren (business consultant) is ingevuld - Intentie voor de toekomst om naar dynamische resourcing te kijken (welk profiel past bij de specifieke behoefte van het moment)
Overdracht gemeenten	afhankelijkheid	Reeds afgestemd	Klantreis leider gaat nog na bij klantreisteam wat de achtergrond is van genoemd issue en koppelt dit terug
Vaste aanspreekpunt	afhankelijkheid	Pilot vindt doorgang evenals de voorbereiding voor een kosten-batenanalyse voor deze doelgroep	- Klantreis jong gehandicapt gaat in Q4 verder met de pilot en voorbereidingen voor kosten-baten analyse

			<ul style="list-style-type: none"> - Klantreis jong gehandicapt maakt de precieze tijdlijn expliciet in het memo - Er wordt nog gekeken waar het onderwerp vaste aanspreekpunten terugkomt in het memo. Vaste aanspreekpunten wordt uitgevoerd door het programma en wordt nu als eerste toegepast in de klantreis jong gehandicapt. Het gaat om dienstverlening die het programma uiteindelijk generiek wil toepassen. - Strategische discussie hoe om te gaan met re-integratiedienstverlening UWV breed moet nog worden gevoerd. Dit wordt opgepakt door Nathalie van Berkel samen met directeur Werkbedrijf en SBK
Fysiek servicepunt	afhankelijkheid	Pilot vindt doorgang evenals de voorbereiding voor een kosten-batenanalyse voor deze doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> - Klantreis jong gehandicapt gaat in Q4 verder met de pilot en voorbereidingen voor kosten-baten analyse - Klantreis jong gehandicapt maakt de precieze tijdlijn expliciet in de memo en vervangt begrip 'blauwdruk' door alternatief

Klantreis Ik zoek werk

Verbetertraject	Type issue	Besluit	Afspraak / toelichting
Kernteam	capaciteit	Reeds afgestemd	Klantreisleider is met belanghebbenden in gesprek

Klantreis overstijgend

Verbetertraject	Type issue	Besluit	Afspraak / toelichting
Kernteam	-	Reeds afgestemd	De vraag of er een kernteam geïnitieerd moet worden en de samenstelling ervan wordt opgepakt in het sturingsteam
Overkoepelend besprekingspunt	afhankelijkheid	Reeds afgestemd	Zicht houden op acties in andere klantreizen die we beogen en dubbelingen uitsluiten

Overige afspraken

- Versturen verbeterde brieven: uiterlijk eind Q4 (met mogelijk uitloop eerste twee weken januari 2024 voor een klein deel van de brieven) worden de verbeterde brieven daadwerkelijk aan cliënten verstuurd
- Bellen met nummerherkenning: uiterlijk eind Q4 belt de gehele outbound KCC met een 088-nummer en is het beleid voor UWV-brede implementatie gereed
- Uitvoeren evaluatie en lessons learned eerste kwartaalsturing, waarin ook het medewerkersperspectief moet goed worden meegenomen door sturingsteam. De resultaten te agenderen ter bespreking in een Groepsraad. Plandatum 25 januari 2024
- Bekrachtigen vandaag genomen besluiten: Nathalie van Berkel informeert Maarten Camps en Johanna Hirscher over de genomen besluiten tijdens deze eerste kwartaalsturing

Afspraken en vooruitblik kwartaalsturing Q4

- Kwartaalsturing is een proces en nadrukkelijk geen 'vergadering'. Ter voorbereiding worden er memo's geschreven. Dit vergt goede communicatie en afstemming vooraf aan de kwartaalsturingsbijeenkomst. Het doel is dat mogelijke spanning of frictie ter tafel komt en dat issues worden opgelost of geadresseerd. Daar hoort bij: het accepteren van consequenties van keuzes die gemaakt worden (bijv. gevolgen ten aanzien van resultaatafspraken)
- In Q4 wordt de scope van de kwartaalsturing (en daarmee de inhoud van het memo) uitgebreid met: missie/visie per Klantreis (wordt opgesteld in apart traject), een terugblik op de inhoudelijke resultaten van Q4 (wat hebben we bereikt van de doelen die we voor Q4 hebben opgesteld) en alle veranderinitiatieven die aan de Klantreizen raken (bijv. uit het UIP, portfolio)
- Het Transitieteam stelt een draaiboek op met daarin alle belangrijke momenten/mijlpalen binnen de kwartaalsturing in aanloop naar de kwartaalsturingsbijeenkomst. Vraag aan het Transitieteam is om met suggesties te komen hoe het inplannen van de diverse momenten beter gefaciliteerd kan worden
- In beeld brengen welke overleggen er lopen in Q4 en afstemmingsmomenten waar mogelijk (al) te reduceren
- Voor het identificeren van knelpunten kunnen de volgende vragen beantwoord worden om tot een besluit te komen:
 - Wat is het issue?
 - Wie is betrokken/belangrijk?
 - Wat zijn de opties van de oplossing?
 - Wat zijn de consequenties?
 - Wat is het voorgestelde/gevraagde besluit?
 - Welke besluit/keuze maken we (incl. het accepteren van de consequentie)?