



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	31-10-2023
Agendapunt	Agendapunt 17 Nummer 23 – 391
Onderwerp	Agenda waardengedreven sturen en managementafspraken 2024
Directeur	Directeur FEZ
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Vaststellen van de agenda waardengedreven sturen 2023-2024
2. Vaststellen van de inrichting van de managementafspraken 2024
3. Vaststellen van de UWV-brede doelstellingen 2024

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Met de nieuwe strategie wil UWV dat iedereen die een beroep doet op haar dienstverlening zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Om dit te bereiken gaan we de cliënt en zijn situatie meer centraal stellen. Dit doen we door als één UWV samen te werken in een drempelloze dienstverlening (middels klantreizen) en met de menselijke maat als uitgangspunt. Als publieke dienstverlener voegen wij zo waarde toe aan de maatschappij.

Deze veranderingen vragen ook om een bijpassende sturingsfilosofie. Binnen UWV zijn we daarom gestart met waardengedreven sturen. De kern van waardengedreven sturen is dat we sturen op gedeelde waarden. Die gedeelde waarden geven richting en handelingsperspectief in de uitvoering, zonder tot in detail voor te schrijven wat er moet gebeuren. Waardengedreven sturen is een sturingsfilosofie gebaseerd op vertrouwen, dat vraagt naar dialoog om en nieuwsgierigheid over de bereikte resultaten. Daarmee helpt het de organisatie in het leren en verbeteren.

Om het waardengedreven sturen verder te verankeren in onze organisatie willen we de volgende initiatieven ontplooiën:

1. Waardengedreven sturen met de managementafspraken
2. Dialoogsessies over waardengedreven sturen met de bedrijfsonderdelen
3. Leiderschapsontwikkeling en waardengedreven sturen

In de bijgevoegde presentatie "Agenda waardengedreven sturen 2023-2024" zijn de initiatieven op hoofdlijnen beschreven. Waarbij we voor het initiatief "waardengedreven sturen met de managementafspraken" gezamenlijk al een aantal stappen hebben ondernomen. Hieronder gaan we daar verder op in.

Waardengedreven sturen met de managementafspraken 2024

Eind juni heeft de Groepsraad de wijze waarop we onze strategie waardengedreven willen concretiseren omarmd. Vervolgens hebben we in de Groepsraad van 11 september in een brown paper-sessie gezamenlijk de UWV-brede doelstellingen voor 2024 opgehaald. Deze hebben we in de bijgevoegde presentatie "Actielijn 1: waardengedreven sturen met de managementafspraken" nader uitgewerkt. Daarnaast gaan we in deze presentatie in op de wijze waarop we invulling willen geven aan onze managementafspraken voor 2024 die in plaats komen van het bekende managementcontract.

In de managementafspraken vragen we aan alle algemeen directeuren de bijdrage (in vijf speerpunten) aan de geprioriteerde UWV-brede doelstellingen inzichtelijk te maken. Dit wordt een oplegger op het jaarplan van de organisatie-eenheid.

Op deze wijze maken we onze strategie concreter en creëren we synergie en consistentie in de sturing. Door aan deze doelstellingen resultaatindicatoren te koppelen, kunnen we tussentijds sturen op de realisatie van de strategie.

Het totaal aan managementafspraken geeft inzicht waar we prioriteiten leggen om de strategie te realiseren. Op basis hiervan kunnen we periodiek in de Groepsraad een totaalplaat van strategierealisatie bespreken en eventueel tijdig bijsturen. Dit is een nieuwe methode waar we de komende periode ervaring mee op gaan doen en gaan leren en verbeteren.

Om deze nieuwe methode nog beter te laten landen in de organisatie kiezen we ervoor om vanaf 2024 af te stappen van de term "KPI" en deze te vervangen door twee nieuwe termen. Aanleiding hiervoor is dat we constateren dat de term "KPI" voor verschillende doeleinden wordt gebruikt met (mogelijke) miscommunicatie tot gevolg. Door nieuwe termen te introduceren willen we het waardengedreven sturen (nog beter) faciliteren. De nieuwe termijn zijn:

1. Resultaat indicatoren: dit zijn de indicatoren waar we op willen sturen om de strategische thema's te realiseren. Deze nemen we op in de managementafspraken. Deze geven een ambitie weer (van- naar) waar we op middellange termijn heen willen groeien. Dit kunnen kwalitatieve, kwantitatieve, nieuwe of bestaande indicatoren zijn.
2. Monitoring indicatoren: dit zijn indicatoren die belangrijk zijn om zeker te weten dat we onze afspraken richting de cliënt, maatschappij en stakeholders nakomen. Deze indicatoren hebben een norm.
 - Met uitzondering van de externe prestatieafspraken kan het (operationeel) management zelf bepalen welke indicatoren zij nodig hebben voor de eigen sturing en beheersing.
 - Het niet voldoen aan een norm kan verschillende oorzaken hebben. In een open gesprek onderzoeken alle betrokkenen gezamenlijk wat de oorzaak is van de afwijkingen en de eventuele bijsturing op de te realiseren waarden/doelen.

Gevolgen voor mensen

n.v.t.

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

n.v.t.

Strategische aspecten van het besluit

n.v.t.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

n.v.t.

Communicatie

De definitieve stukken worden met de Groepsraad en de Hoofden BC&K gecommuniceerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels.

- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
4 Nee, helemaal niet.

Metadata

Omschrijving: Agenda waardengedreven sturen en managementafspraken 2024
Trefwoorden: waardengedreven sturen, managementafspraken