



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	14 november 2023
Agendapunt	Agendapunt 11 Nummer 23 – 412
Onderwerp	Digitale strategie UWV voor Drempelloze Digitale Dienstverlening - update
Directeur	Directeur IV K&S
Opstellers	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur IV K&S / Directeur K&S	Gedelegeerd opdrachtgever
Directeur WB	Akkoord
CIO	Ter kennisname
Directeur Communicatie	Ter kennisname
Directeur SMZ	Ter kennisname
Directeur Uitkeren	Ter kennisname
Directeur SB&K	Ter kennisname
Directeur klantreisleader	Ter kennisname
- klantreisleader	Ter kennisname

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Kennis te nemen van de tussentijdse voortgang op de implementatie van de digitale strategie.

1. Een concreter beeld van de implementatie van de digitale strategie middels het richten van projecten en verbeterinitiatieven UWV breed.
2. De veranderstrategie om invulling te geven aan het uitgangspunt om alles via uwv.nl te ontsluiten, met werk.nl daarnaast als goedlopende site voor samenwerkingspartners.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Op 11 juli 2023 is de RvB akkoord gegaan met de strategie om een digitale drempelloze dienstverlening te bereiken. Met de goedkeuring van deze digitale strategie door de RvB is deze richtinggevend geworden voor de divisies en Integrale Klantreizen.

De RvB heeft als onderdeel van de realisatie van deze strategie de opdracht gegeven aan K&S en Werkbedrijf om samen de transitie van werk.nl naar uwv.nl verder uit te werken, waarbij eventuele dilemma's als vervolgbesluit kunnen worden voorgelegd aan de RvB. K&S en Werkbedrijf voeren deze opdracht samen uit onder de naam: Synergie werk.nl en uwv.nl, waarbij K&S de regie neemt.

In lijn met de digitale strategie starten we met jobs met een hoog volume (volgens pijler focus) via een agile aanpak:, eerst cosmetisch dan functionaliteit (volgens pijler consistentie). De eerste jobs betreffen: vacatures zoeken in de open omgeving, vacatures plaatsen door werkgevers en de veel bezochte content pagina's.

In Q1 2024 worden deze eerste jobs via uwv.nl bereikbaar. En parallel daaraan maken we een plan voor het drempelloos maken van deze integratie die in Q2 zal worden voorgelegd (project synergie werk.nl en uwv.nl).

In Q2/Q3 zullen de content en navigatiestructuur van uwv.nl dusdanig aangepast worden dat het primaire portaal van UWV het merk steeds meer weerspiegelt: UWV voor Werk en Inkomen.

## **Toekomstige positionering en invulling werk.nl**

UWV is één van de partners in het RWC en dat vraagt regie van en een gerichte opdracht vanuit SZW voor de uitwerking van de digitale strategie voor de partners in de RWC's als vervolg op de kamerbrief. De regierol van SZW en de opdracht voor de uitwerking van de digitale strategie voor de RWC's is bespreekpunt in de Stuurgroep Mobiliteit SZW.

Ons advies is om deze strategische opdracht niet te verbinden aan de opdracht Synergie werk.nl - uwv.nl, om te voorkomen dat de korte termijn acties (fase toeleiden/beproeven) in het kader van drempelloze digitale dienstverlening, stil komen te liggen.

## **Gevolgen voor mensen**

Focus, reductie en consistentie zullen een positief effect hebben op mensen, zowel cliënten, werkgevers als medewerkers van UWV. Want zodra cliënten en werkgevers beter ondersteund worden op het digitale kanaal, is de verwachting dat zij minder een beroep moeten doen op medewerkers. Deze medewerkers hebben vervolgens meer tijd voor persoonlijke dienstverlening en maatwerk.

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

Kansen: door focus, reductie en consistentie aan te brengen in de UWV brede digitale dienstverlening kan schaarse capaciteit gerichter ingezet worden, waardoor versnelling bereikt wordt.

Risico's: maakbaarheid en capaciteit van het portfolio is momenteel onderwerp van gesprek. De maakbaarheid en capaciteitsplanning van dit synergie project hebben mogelijk impact op het projectenportfolio, bijvoorbeeld ook op de bemiddelingservice

## **Strategische aspecten van het besluit**

Niet van toepassing.

## **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

Niet van toepassing

## **Duurzaamheid**

Niet van toepassing

## **Vervolgtraject besluitvorming**

Niet van toepassing

## **Communicatie**

Niet van toepassing

## **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1  Ja, in hun geheel.
- 2  Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3  Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4  Nee, helemaal niet.

## **Metadata**

Omschrijving: Implementatie digitale strategie UWV

Trefwoorden: Strategie, Drempelloze digitale dienstverlening