

Drempelloze digitale dienstverlening:  
op naar een reis zonder hindernissen

8 november 2023  
Versie 0.95

Tussentijdse rapportage implementatie strategie Drempelloze Digitale Dienstverlening

# Agenda

1. Aanleiding
2. Focus
  - update Jobs-to-be-Done
3. Reductie
  - update overige portalen/websites
  - update Synergie Uvw.nl & Werk.nl
4. Consistentie
  - update ontwikkeling DVP

## Bijlage

- 3D vervolg

# Aanleiding

De RvB is op 11 juli j.l. akkoord gegaan met de digitale strategie als richtinggevend voor het bereiken van drempelloze digitale dienstverlening (3D), als onderdeel van het Dienstverleningsconcept in de context van één UWV.

De strategie rust op 3 pijlers: focus, reductie en consistentie :

1. **Focus:** digitaliseer jobs met een hoog volume per doelgroep die de cliënt of werkgever aangeeft eenvoudig zelf te willen doen, als een eenvoudige transactie

2. **Reductie:** door alle dienstverlening van UWV onder te brengen op het hoofdportaal UWV, het primaire portaal.

Daarnaast staat werk.nl als goedlopende site voor samenwerkingspartners

3. **Consistentie:** dit betekent een uniforme look and feel voor cliënten en werkgevers met het in gebruik nemen van uniforme bouwblokken van het Dienstverleningsplatform door divisies

De realisatie van deze strategie is een UWV-brede opgave en vraagt om een gezamenlijke aanpak in prioritering van kennis, kunde en mensen. Met de goedkeuring van de strategie door de RvB is deze richtinggevend geworden voor de divisies en Integrale Klantreizen.

De RvB heeft 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 het Werkbedrijf voeren deze opdracht samen uit onder de naam: **Synergie werk.nl en uwv.nl**, waarbij K&S de regie neemt.

# 1

## Focus

# Realisatie op top jobs met hoog volume voor cliënten

Job to be done	Gevraagd kanaal	Realisatie
Mijn Inkomsten doorgeven via IKO	Mijn UWV en App, assisted service	Voldoet aan verwachting WW cliënt echter de applicatie is technisch verouderd en moet vernieuwd worden
Sollicitatieactiviteiten doorgeven	Mijn UWV en App	Beschikbaar in Mijn UWV en sinds april in de App
CV invullen/aanvullen	Mijn UWV en App	In scope van project BMS, realisatie in 2025
De status van een aanvraag te weten komen	Mijn UWV en App, assisted service	1 <sup>e</sup> realisatie voor Bezwaar & Beroep (Werken met Zaken, Voortgang) in Mijn UWV in Q4
Mezelf ziek of gedeeltelijk beter melden	Mijn UWV en App, full service	Verwachte realisatie via de App in Q4
Een toeslag aanvragen	Mijn UWV en full service	Verdiert aandacht
Een voorziening aanvragen	Mijn UWV en full service	Gedigitaliseerd in Mijn UWV
Bezwaar maken	Mijn UWV en assisted service	Gedigitaliseerd in Mijn UWV
Een klacht indienen	Mijn UWV	Drempelloos digitaal per februari 2024
Vragenlijst over persoonlijke situatie invullen (Werkverkenner)	Mijn UWV, assisted service	Verdiert aandacht
Ontdekken welke beroepen passen	Mijn UWV en full service	In scope van project BMS, realisatie in 2025
Uitkering aanvragen	Mijn UWV en full service	In scope van project HOAW, realisatie '24-'28
Aan Coach opdrachten werken	Mijn UWV en assisted service	Verdiert aandacht

# Realisatie op top jobs met hoog volume voor werkgever

Job to be done	Gevraagd kanaal	Realisatie
Een uitkering voor een werknemer aangevraagd	Beveiligde omgeving	Voor onwerkbaar weer
Een werknemer ziek of (gedeeltelijk) beter gemeld	Beveiligde omgeving	Voor ziekte na zwangerschapsverlof
Informatie verzameld of ingezien voor mijn administratie	Beveiligde omgeving	Continue proces
Een (eind)evaluatie voor een zieke werknemer ingevuld	Beveiligde omgeving	Vereenvoudiging upload mogelijk gemaakt
Een wijziging van een werknemer doorgegeven	Beveiligde omgeving	Verdient aandacht
Kandidaten voor een vacature gezocht	Beveiligde omgeving	In scope van project BMS, realisatie 2025
Vacatures uitgezet	Beveiligde omgeving	In scope van project BMS, realisatie 2025
Een vergoeding of subsidie aangevraagd	Beveiligde omgeving	Voor compensatie transitievergoeding gerealiseerd Aanvragen voorziening voor wn wordt Q1 2024 gerealiseerd
Een deskundigenoordeel met betrekking tot een werknemer aanvragen	Beveiligde omgeving	Verdient aandacht
Een WIA-herbeoordeling aanvragen voor een (ex-) werknemer	Beveiligde omgeving	In scope van project Vraaggestuurde Herbeoordeling Werkgevers
Een ontslagvergunning aanvragen voor een werknemer	Beveiligde omgeving	Vereenvoudiging wordt doorgevoerd in 2024
Bezwaar maken	Beveiligde omgeving	Gedigitaliseerd en voldoet aan verwachting
Bedrijfs-of contact-gegevens aanpassen	Beveiligde omgeving	Voldoet aan verwachting
Een klacht indienen	Beveiligde omgeving	Drempelloos digitaal per februari 2024

# 2

## Reductie

# Reductie van portalen/websites binnen een klantreis

Huidig portaal	Gewenst portaal	Realisatie
Klachten.uwv.nl	In UWV portaal	feb 2024
Ziekgemeld.uwv.nl	In Mijn UWV	Start vooronderzoek nov '23
Inspiratie.uwv.nl	In UWV portaal	2025



# Eerste uitkomst synergie uwv.nl en werk.nl

## **Incrementeel aanbieden diensten op uwv.nl**

De aanpak om diensten op uwv.nl aan te bieden is om als eerste beweging te starten met jobs met een hoog volume (pijler focus) en voldoen aan de behoefte (uitkomst jobs to be done onderzoeken onder cliënten, werkgevers en burgers). De aanpak van het project synergie werk.nl en uwv.nl is agile, waarbij via beproeving het project in kleine stukjes (iteraties) wordt opgeknipt. De eerst mogelijk kleine stap is een cosmetische, pas daarna wordt functionaliteit ontsloten.

De eerste stap is een beproeving voor drie arbeidsbemiddelingsdiensten, waar het meeste volume op zit én in de top 10 jobs naar voren komen:

1. Vacatures zoeken (cliënt) – direct vanuit open omgeving uwv/particulieren
2. Vacatures plaatsen (werkgever) – logische flow vanuit uwv/werkgevers
3. Inspirerende content om (werk)nemers te vinden en te houden

De content en navigatiestructuur van uwv.nl gaat dusdanig aangepast worden dat het primaire portaal van UWV het merk weerspiegelt: UWV voor Werk en Inkomen.

Werken met de agile methodiek betekent geen vastomlijnde en gespecificeerde uitkomst van het project, maar juist ruimte om tijdens de feedback-ronde aan het einde van de iteratie aanpassingen te maken op het doel. Hiermee werken we flexibel en denken we van buiten naar binnen, maar veranderen we ook systematisch in kleine stappen. Uitgangspunt is 'veranderen door te doen, te ervaren en te meten'.

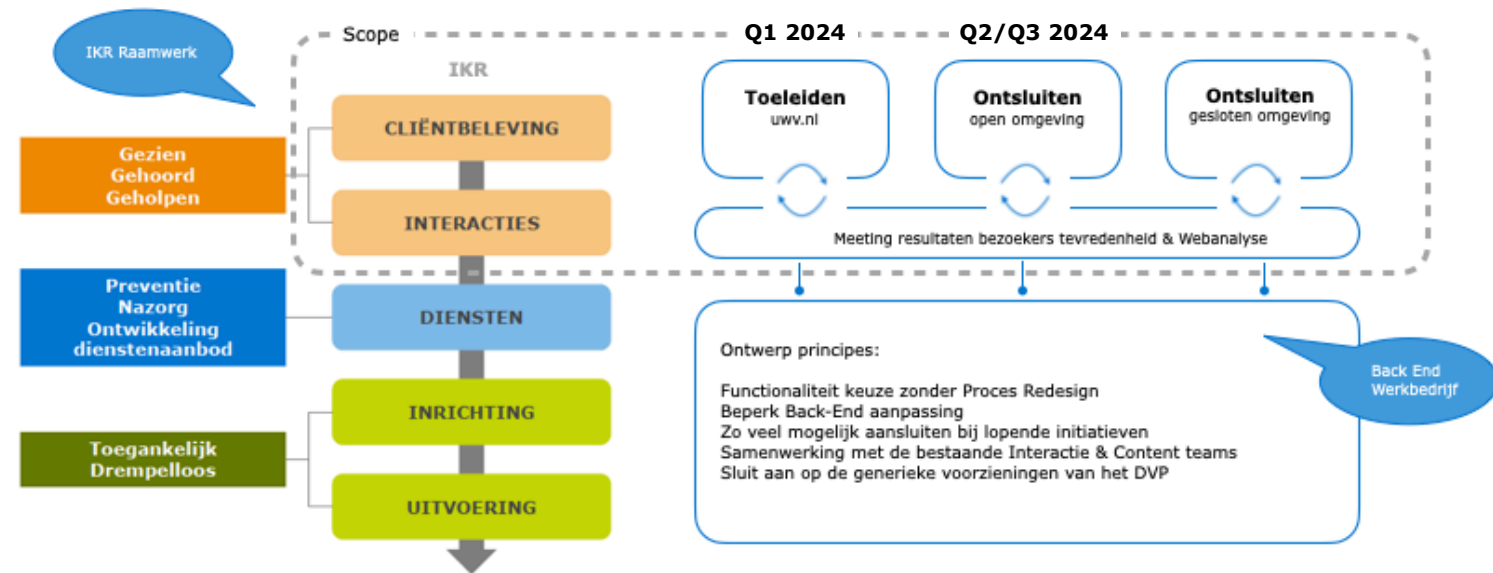
# Aanpak synergie uww.nl en werk.nl

Op hoofdlijnen bestaat de aanpak uit 2 fases, die in een vooronderzoek verder uitgewerkt worden, waarbij de benodigde resources en haalbaarheid nader onderzocht worden.

**1. Toeleiden:** De cliënt wordt vanaf UWV togeleid naar het vacature aanbod, zoals nu alleen beschikbaar op werk.nl. Deze beweging hoeft niet te wachten op de volledige implementatie van de Bemiddelingservice aan de selfservice kant, maar kan juist als opmaat worden beschouwd. Het portaal dient hierop te worden aangepast, qua content en navigatie structuur. Dit zal stapsgewijs gebeuren, voor cliënt en werkgever. In Q1 zal in elk geval een **content** link gerealiseerd worden.

**2. Ontsluiten open omgeving,** In de tweede fase worden de vacatures in de open omgeving van uww.nl getoond. Waar mogelijk wordt aangesloten op generieke voorzieningen van het dienstverleningsplatform.

**Vervolgens,** Ontsluiten gesloten omgeving in samenhang met de realisatie van de Bemiddelingservice.



**Continu klantonderzoek,** In het ontwerpproces om diensten op uww.nl te ontsluiten, worden de inzichten uit klantonderzoek benut, waardoor de diensten beter aansluiten bij de behoeften en wensen van cliënten en werkgevers. Eventuele dilemma's die uit dit vooronderzoek naar voren komen, zullen conform het RvB opdracht, ter besluitvorming worden voorgelegd.

# Vervolg aanpak synergie uwv.nl en werk.nl

## We ontsluiten de Bemiddelingservice op UWV.nl en werk.nl

Op Werk.nl realiseren we een “knop” waarmee je in de Bemiddelingservice applicatie komt.

Ook op Uuv.nl zal ontsluiting plaatsvinden naar de Bemiddelingservice. Dit doen we als onderdeel van het 3D initiatief “Synergie Uuv.nl en Werk.nl”, waarmee we op korte termijn (streefdatum 2024) de cliënt gerichte functionaliteiten van Werk.nl ook ontsluiten via Uuv.nl. Daarmee richten we ons op het doorlinken vanuit Uuv.nl naar relevante pagina’s op Werk.nl, waaronder ook de knop naar de Bemiddelingservice.

De doelarchitectuur voor ontsluiting van de Bemiddelingservice dienstverlening passend in de Drempelloze Digitale Dienstverlening strategie (geen “knop”) wordt in fase 1 van dit project op- en vastgesteld samen met K&S. Realisatie zal plaatsvinden op een nog nader te bepalen moment en in overleg tussen K&S en WB.

**3**

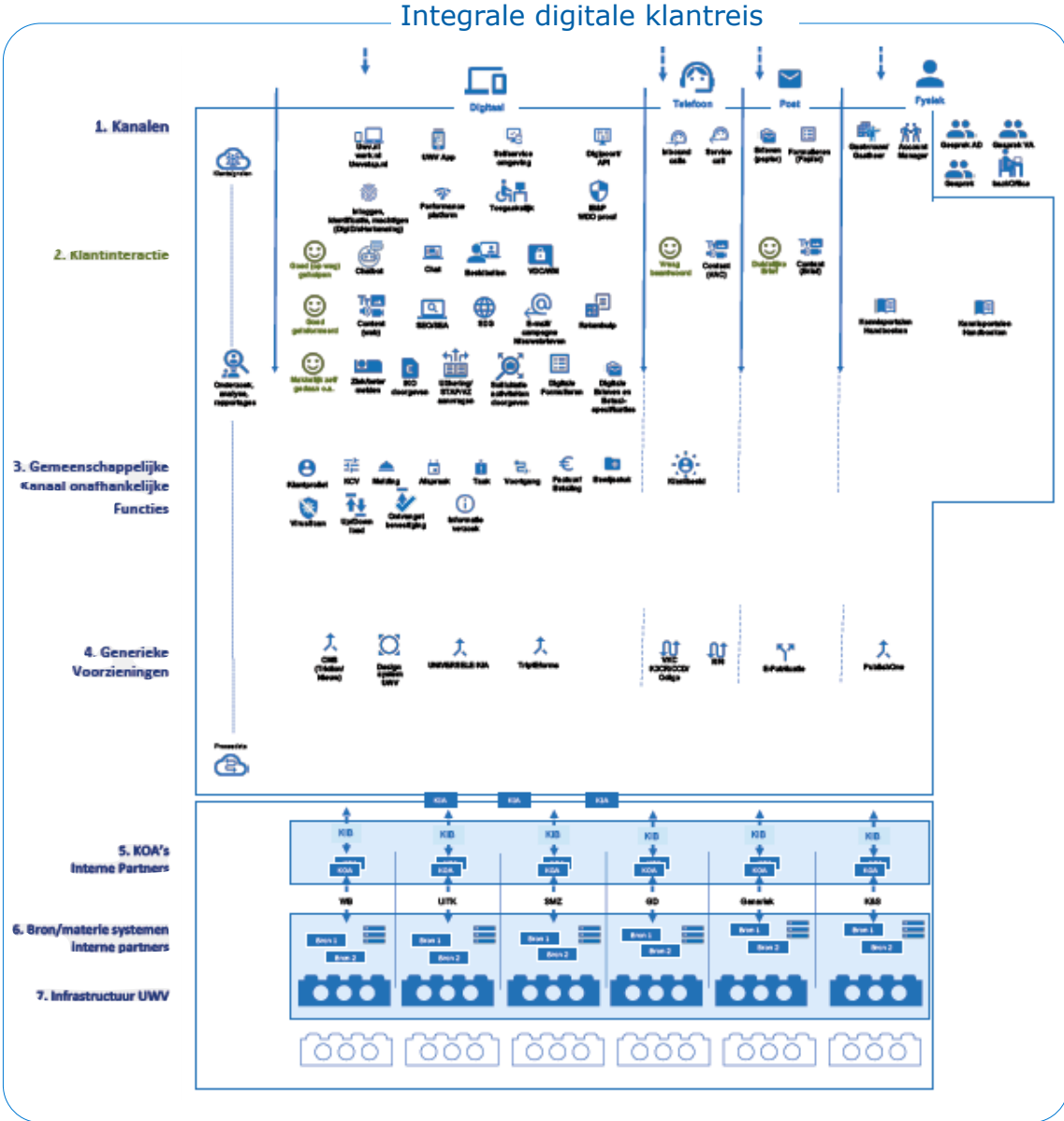
**Consistentie**

# Ontwikkeling DVP\*

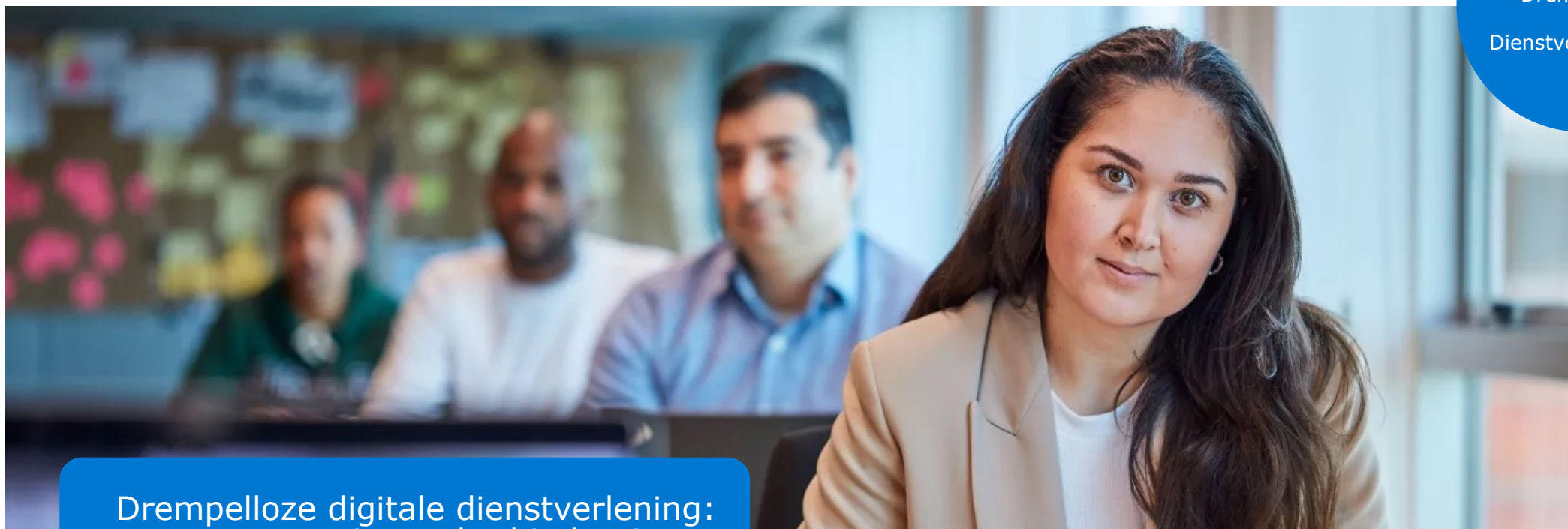
## Gemeenschappelijke Functies

## Realisatie

Afspraak	Q1 2024 staan alle afspraken van het WB op Mijn UWV (en ook in de App)
Voortgang	Verwachte realisatie voor bezwaar in Q4 2023
Klantbeeld Werkgever	Geplande 1 <sup>e</sup> livegang december 2023
Betaling	Ontwikkeling van generieke betaallink (FEZ) waarmee de cliënt een online betaling kan verrichten vanuit Mijn UWV in 2024 (ook op roadmap app, 2024/25)
uKIA	Verwachte oplevering Q1 2024, bouwblok ten behoeve van versneld implementeren van een aanvraag of uitvraag
Klantcontact voorkeur	E-mail adres Telefoonnummer
Melding	Inkomsten zijn bekend Inkomstenopgave: herinnering



\* Roadmap in ontwikkeling



Drempelloze digitale dienstverlening:  
op naar een reis zonder hindernissen

Tussentijdse rapportage implementatie strategie Drempelloze Digitale Dienstverlening

8 november 2023  
Versie 0.95

# Bijlage: 3D Vervolg

