



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	28 november 2023
Agendapunt	Agendapunt 21 Nummer 23 - 444
Onderwerp	Strategische thema's 2024
Directeur	Directeuren SBK en FEZ
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Vaststellen van de vijf strategische thema's voor 2024

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

#### Aanleiding

Met de strategie 2021-2025 wil UWV dat iedereen die een beroep doet op haar dienstverlening zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Om dit te bereiken stellen we de cliënt en zijn situatie meer centraal. Dit doen we door als één UWV samen te werken in een drempelloze dienstverlening en met de menselijke maat als uitgangspunt. Op de implementatie van onze strategie willen we waardengedreven sturen.

Om overzicht te bieden in de UWV-brede trajecten die we uitvoeren om de strategie te realiseren hebben we een werkagenda opgesteld die opgebouwd is langs vier sporen. De trajecten in de verschillende sporen leveren ook in meer of mindere mate bijdragen aan andere sporen. Voor 2024 kiezen we ervoor om in dit brede palet van doelstellingen focus en prioritering aan te brengen. De geprioriteerde doelstellingen voor 2024 noemen we de "strategische thema's":

- We lossen knelpunten in onze dienstverlening op en dringen fouten in de uitvoering zichtbaar terug, waarbij we extra alert zijn op het voorkomen van schuldendoor te verbeteren op samenloop van verschillende wetten, verrekeningen en terugvorderingen.
- We reduceren de wachttijden bij SMB; hiermee geven we cliënten eerder zekerheid en voorkomen we onnodige nabetalings en terugvorderingen.
- We realiseren initiatieven die zo snel mogelijk concrete en meetbare resultaten laten zien, zoals digitale zelfservicevoor niet-kwetsbare groepen (uitbreiden UWV App en vergroten leesbaarheid van onze websites).
- We harmoniseren de werkwijze op het gebied van risicomanagement en focussen op de aantoonbare werking van maatregelen om (compliance) risico's te beheersen.
- *We borgen de continuïteit van onze dienstverlening met het actief monitoren van de beschikbaarheid van de bedrijfskritische ketens (end-to-end) en nemen de maatregelen om deze beschikbaarheid te vergroten. We vergroten de voorspelbaarheid van grote ICT-migratieprogramma's, en werken op basis van een enterprise architectuurroadmap.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Nieuwe tekstsuggestie opgesteld in samenspraak met CIO

Naast de thema's krijgt elk bedrijfsonderdeel/IKR de mogelijkheid om de zogenaamde "wild card - doelstelling", in te zetten die niet direct verbonden is aan de thema's maar uiteraard wel bijdraagt aan het realiseren van de strategie.

### **Proces om te komen tot deze vijf thema's**

Eind juni heeft de Groepsraad de wijze waarop we onze strategie waardengedreven willen concretiseren omarmd. Vervolgens heeft de Groepsraad in een brownpaper-sessie gezamenlijk de UWV-brede doelstellingen voor 2024 opgehaald. De uitwerking daarvan en de actielijnen op het gebied van waardengedreven sturen hebben we in het SDO van 31 oktober met elkaar besproken. De afgelopen weken hebben we samen met RvB en SBK de formulering van deze strategische thema's aangescherpt en de set beperkt tot een vijftal thema's.

### **Vervolgproces**

In de managementafspraken 2024 (i.p.v. bekende managementcontract) vragen we aan alle algemeen directeuren de bijdrage in een vijftal doelstellingen aan de geprioriteerde strategische thema's inzichtelijk te maken. Dit wordt een oplegger op het jaarplan van de organisatie eenheid. Door aan deze doelstellingen resultaatindicatoren te koppelen, kunnen we tussentijds sturen op de realisatie van de strategie. Op deze wijze maken we onze strategie concreter en creëren we synergie en consistentie in de sturing. Het totaal aan managementafspraken geeft inzicht in waar we de 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 bouwen.

### **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**

n.v.t.

### **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel.  |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.                                 |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet.   |

### **Metadata**

Omschrijving: Concretisering strategie 2024

Trefwoorden: Strategie, Waardengedreven sturen, 2024, managementafspraken