

ACTIEPLAN INFORMATIE- HUISHOUDING UWV 2024: VERSIE 1.0

december 2023

Inhoud

Management samenvatting.....	4
1. Inleiding.....	7
1.1 Context.....	7
1.1.1 Aanleiding.....	7
1.1.2 Relatie met Wet open overheid en Archiefwet 2021.....	7
1.2 Doelstelling.....	8
1.3 Rijksbrede prioritering.....	9
1.4 Zoeken naar de verbinding en de samenhang.....	9
1.4.1 Rijksbrede samenwerking.....	9
1.4.2 Inzicht door onderscheid: 3 processen in beeld.....	10
1.5 Methodiek om het actieplan te herijken.....	10
2. De 2-meting.....	13
2.1 Context.....	13
2.2 Methodiek.....	13
2.2 Uitkomsten.....	13
2.3 Ambitie.....	14
2.4 Doorvertaling naar het actieplan.....	15
3 Programma IHH in relatie tot UWV-thema's.....	16
3.1 Inleiding.....	16
3.2 Integrale klantreizen.....	16
3.2 Open UWV.....	17
4. Actielijn 1: Professionals.....	18
4.1 Uitkomsten 2-meting.....	18
4.2 Acties op hoofdlijnen.....	20
4.3 Risico's en maatregelen.....	21
5. Actielijn 2: Volume en aard van de informatie.....	22
5.1 Uitkomsten 2-meting.....	22
5.2 Acties op hoofdlijnen.....	24
5.3 Risico's en maatregelen.....	26
6. Actielijn 3: IT-systemen.....	27
6.1 Uitkomsten 2-meting.....	27
6.2 Acties op hoofdlijnen.....	28
6.3 Risico's en maatregelen.....	29
7. Actielijn 4: Besturing en naleving.....	30
7.1 Uitkomsten 2-meting.....	30
7.2 Acties op hoofdlijnen.....	31
7.3 Risico's en maatregelen.....	32
8. Communicatie en organisatieontwikkeling.....	33
8.1 De noodzaak van organisatieontwikkeling.....	33
8.2 De rol van communicatie.....	33
8.3 Opgave van communicatie.....	34
8.4 Communicatie acties.....	34

8.5 Doelgroepen	34
9. Financiering	36
9.1 Uitgangspunten structurele financiering Open op Orde	36
9.2 Financiering programma Informatiehuishouding UWV	36
9.3 Financiering BKWI	37
Bijlage 1: Uitgangspunten sturing Open op Orde 2022	38
Bijlage 2: Overzicht stelselpartijen Rijk	39
Bijlage 3: De 31 indicatoren van de 2-meting	41
Bijlage 4: Rijksbrede prioritering	45
Bijlage 5: BKWI.....	47
Bijlage 6: De samenhang tussen indicator, initiatief en producten	49
Bijlage 7: De resultaten van 2023 op hoofdlijnen	53
Bijlage 8: Roadmap initiatieven	56

Management samenvatting

De informatiehuishouding is op orde als informatie volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk, beveiligd en vernietigbaar is. De doelstelling van het programma Informatiehuishouding UWV is als volgt geformuleerd:

'Het duurzaam op orde brengen van de informatiehuishouding en het structureel verbeteren van de informatievoorziening, zodat cliënten, ketenpartners, medewerkers van UWV, maatschappij en politiek de dienstverlening van UWV als zorgvuldig en toegankelijk ervaren.'

Dit actieplan licht toe hoe UWV deze doelstelling wil behalen. Daarbij is het actieplan tevens de vertaling van de opdracht die het Rijk, naar aanleiding van de Kinderopvangtoeslagenaffaire, aan alle overheidsorganisaties heeft gegeven. Het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024 is inmiddels het vierde actieplan van UWV. In dit herijkte actieplan wordt beschreven op welke wijze UWV het komend jaar invulling geeft aan de opdracht om te komen tot een substantiële verbetering van de informatiehuishouding.

Een nieuw element in het herijkte actieplan 2024 is het beter in kaart brengen van de mogelijke lacunes in de informatiehuishouding in relatie tot, voor UWV, belangrijke programma's als: integrale klantreizen en Open UWV. Dit met als doel om scherper op prioriteitsstelling te sturen bij het realiseren van initiatieven binnen het programma informatiehuishouding die ondersteunend zijn aan deze belangrijke programma's.

UWV onderschrijft, mede vanuit deze brede programma's, het belang en de noodzaak van een goede informatiehuishouding, waarbij vier actielijnen zijn gedefinieerd, namelijk: professionals, volume & aard van informatie, IT-systemen en besturing & naleving. Op alle vier de actielijnen zijn initiatieven gestart. De metingen die jaarlijks in het najaar worden uitgevoerd hebben tot doel om inzicht te krijgen in de actuele status van de informatiehuishouding binnen UWV én de mate waarin de ontwikkelde initiatieven leiden tot een verbetering.

Als ambitieniveau 3 is behaald resulteert dit in een substantiële verbetering van de informatiehuishouding binnen UWV. Het hoogste niveau is pas haalbaar als UWV op langere termijn haar systeemlandschap en processen op duurzame wijze en in samenhang significant heeft verbeterd.

Uit de 2-meting blijkt dat UWV, net als in 2021, een gemiddeld volwassenheidsniveau van niveau 2 heeft gescoord. De schaal loopt van 1 (laagste volwassenheidsniveau) tot 4 (hoogste volwassenheidsniveau). Dit niveau is vergelijkbaar met de jaren daarvoor en komt overeen met de verwachtingen. Meetbare veranderingen van de informatiehuishouding van UWV worden vanaf 2025 verwacht. De opzet van het actieplan laat zien wat de aandachtspunten zijn om het gewenste eindresultaat te behalen. Wanneer op het niveau van indicatoren wordt geanalyseerd is de verwachting dat het volwassenheidsniveau 3 in 2026 is behaald in actielijn 1 en 4. Voor actielijn 2 en 3 zijn, net als bij actielijn 1 en 4, voldoende initiatieven benoemd en belegd om dit niveau te halen.

Daarvoor zijn al belangrijke tussenstappen gezet. In het kader een samenvatting van de resultaten van 2023.

Resultaten programma 2023

Actielijn 1: Professionals

In 2023 heeft financiering vanuit het programma het mogelijk gemaakt om 33 extra fte aan (informatie)professionals aan te trekken. Met name programma's die tot doel hebben om de datakwaliteit te verbeteren zijn hierdoor ondersteund. Daarnaast is het vooronderzoek vakmanschap informatieprofessional afgerond waardoor een beter zicht is gekregen waar informatieprofessionals zich in de organisatie bevinden en waar mogelijke lacunes zijn. Dit onderzoek wordt vervolgd in 2024 om een relatie te leggen met ontwikkelingen bij HRM en strategisch personeelsbeleid in de IV-organisatie.

Actielijn 2: Volume en aard van de informatie

De voortgang bij deze actielijn valt in verschillende deelonderwerpen uiteen. Hieronder een weergave wat op welke thema's is bereikt.

- *Verbeteren datakwaliteit*

Voor het verbeteren van de datakwaliteit is onder meer het volgende opgeleverd: een datastrategie en referentie data architectuur (dataoffice). Data lineage beleid, kaders en richtlijnen zijn afgerond. Tooling is beschikbaar gesteld.

Bij de dienstverlening aan zakelijke afnemers is een eenvoudige terugmeldvoorziening operationeel. De samenwerking is daarnaast verbeterd doordat alle uitvoeringsteams van gegevensdiensten samenwerken in een Platform Datakwaliteit. Bij Gegevensmanagement zijn speerpunt eindbeelden gedefinieerd en vervolgens is bepaald hoe datakwaliteit voor kritische gegevens binnen een integrale klantreis bepaald, gemeten, gemonitord, beheerd en opgelost moet worden. Tevens zal dit project leiden tot inzicht welke resources er nodig zijn om datakwaliteit binnen de integrale klantreis succesvol toe te passen

Het programma ondersteunt door resources ter beschikking te stellen waardoor specialisten in elke divisie de datakwaliteit kunnen verbeteren.

- *Verbeteren werkprocessen: beleidsinformatie en bedrijfsondersteunende informatie*

Binnen JKC was e-mail de informatiedrager waarlangs alle vragen binnen kwamen en uitgingen. Een kwetsbare aanpak waardoor de vraag niet altijd volledig duidelijk was en de voortgang een risico omdat de e-mail veelal gekoppeld was aan één persoon. Hiervoor in de plaats is de "JKC-vraagbaak" gekomen.

Het opslagsysteem voor DT en RvB besluiten in het EA: DABOP2 is in de fase van implementatie. Aan dit systeem is vele jaren gewerkt. Inmiddels is de bouw ervan, via het Polaristeam, afgerond en getest. Er worden nu cursussen gegeven aan gebruikers. De start is vanaf januari 2024.

Een ander belangrijk UWV breed project is informatiebeheer op orde. Op basis van dit project is UWV breed helderheid verkregen over schoningsregels, zijn er dashboards beschikbaar om als UWV-medewerker inzicht te hebben in hoeverre men privacygevoelige data in e-mail en op schijven heeft opgeslagen. Het project heeft ook bijgedragen aan een beter geschoonde omgeving wat relevant is voor de migratie naar SharePoint Online (M365).

- *Het juist beheren van e-mail: transparantie en openbaarheid*

Binnen UWV zijn in 2023 de sleutelfuncties vastgesteld. Hierdoor is het fundament gelegd om te bepalen welke e-mail weg kan (van niet-sleutelfunctionarissen en buiten de bewaartermijn volgens de Archiefwet) en welke bewaard moet blijven.

Bij Open UWV is een contactpersoon Woo aangesteld, de voorlegger van RvB is aangepast en er is een sharepoint omgeving ingericht voor publicatie RvB stukken.

- *Wie behoort wat te bewaren: de nieuwe RAU*

Een belangrijke ontwikkeling die vooral in 2024 naar verwachting een effect zal hebben op een betere informatiehuishouding is de nieuwe RAU. Hierin wordt de overstap gemaakt naar elektronische/digitale archivering. Deze nieuwe RAU zal naar verwachting in het eerste kwartaal worden voorgelegd aan de RvB.

Actielijn 3: IT-systemen

De voor Open UWV belangrijke ondersteunende software: laktooling is door het programma geïnitieerd en gefinancierd. Met deze tool kan degene die een Woo verzoek indient sneller bediend worden en met een betere kwaliteit. Met de laksoftware is het ook helder welke processen er moeten komen, hoe men moet aanleveren waardoor documentatie ook beter vindbaar is. Marktonderzoek naar het juiste pakket heeft in 2023 plaatsgevonden, de verwachting is dat in april 2024 de tool geïmplementeerd is.

Bij Werken met Zaken is het track en trace traject afgerond. Hierdoor kunnen cliënt en werkgever straks de voortgang van zijn/haar bezwaar online volgen op het UWV portaal (Mijn UWV en WG portaal).

Het door het programma gefinancierde auditkwaliteitmanagementsysteem bevindt zich nu in de fase van implementatie. Halverwege juni 2024 moet het systeem volledig zijn en geheel in werking.

Door het toegekende budget vanuit programma informatiehuishouding was het mogelijk om ook in 2023 een instrument als Indica, noodzakelijk voor het project Informatie op Orde, in de lucht te houden. Dat heeft bijgedragen in het verkrijgen van inzicht in het gebruik van BSN nummer binnen e-mails en heeft het mogelijk gemaakt hier strakker op te sturen.

Actielijn 4: Besturing en naleving

Het in 2022 opgestarte onderzoek naar lacunes in de governance van de informatiehuishouding is afgerond en onderschreven. Het daarop gebaseerde advies is door de directeuren van het hoofdkantoor, CDO, CISO, FG en CIO positief ontvangen. Bestuurlijke sondering over wenselijkheid van het opvolgen van het advies is gestart. Een op stelselniveau beter ingeregelde governance voor de informatiehuishouding leidt tot minder versnippering, betere samenwerking tussen de verschillende informatiewetten en meer eenduidigheid voor de business.

De afgesproken verplichtingen zowel intern binnen UWV als naar SZW en het Rijk zijn gerealiseerd. Hieronder vallen de afgesproken financiële voortgangsrapportages, de 2-meting en de jaarlijkse herijking van het actieplan.

Voor het grootste gedeelte van de indicatoren uit de actielijnen 2 en 3 geldt dat hier de schaarse IV-capaciteit voor nodig is om het gewenste volwassenheidsniveau (3) te realiseren. Vanuit het programma wordt hier actief op gemonitord en regie op gevoerd. Dat laat onverlet dat UWV daarnaast ook additionele veranderopgaven op haar veranderagenda heeft staan. Vanuit het programma informatiehuishouding zal worden gesignaleerd waar er redenen zijn voor zorg en waar nodig worden geadviseerd naar IV-directeuren en RvB.

De focus voor 2024 ligt op:

- Ondersteunen van regulier opgepakte taken die direct een positief effect hebben op de verbetering van de informatiehuishouding. Met bijzondere aandacht voor de business.
- Afronden van alle benodigde vooronderzoeken die worden uitgevoerd door het regieteam informatiehuishouding en de resultaten doorzetten naar de staande organisatie.
- Signaleren waar stagnatie optreedt door onvoldoende IV-capaciteit en hierover rapporteren naar bestuur en directie.

1. Inleiding

1.1 Context

1.1.1 Aanleiding

Naar aanleiding van de Kinderopvangtoeslagenaffaire heeft het kabinet besloten dat het noodzakelijk is om een forse verbeteroperatie in gang te zetten in de dienstverlening aan burgers. Hiervoor is in 2021 het "generiek actieplan informatiehuishouding Rijksoverheid: Open op Orde" opgesteld. Het generiek actieplan stelt Rijksbrede kaders voor de informatiehuishouding. Hierbij is het doel om in de periode van 2021 tot en met 2026 de informatiehuishouding versneld op orde te brengen. Aan overheidsorganisaties is gevraagd om actieplannen op het gebied van de informatiehuishouding op te stellen, jaarlijks een meting uit te voeren over de actuele staat van de informatiehuishouding en op basis daarvan het actieplan te herijken. Het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024 is inmiddels het vierde actieplan van UWV. In dit herijkte actieplan wordt beschreven op welke wijze UWV het komend jaar invulling geeft aan de opdracht om te komen tot een substantiële verbetering van de informatiehuishouding.

Het actieplan van UWV wordt jaarlijks, samen met de actieplannen van SVB en het ministerie van SZW door het ministerie van SZW aan het Bureau Regeringscommissaris overhandigd.¹

1.1.2 Relatie met Wet open overheid en Archiefwet 2021²

Zowel de Wet open overheid als de Archiefwet stellen eisen aan de informatiehuishouding en zijn daarmee direct van invloed op het actieplan informatiehuishouding van UWV.

Wet open overheid vervangt Wet openbaarheid van bestuur. Belangrijkste wijzigingen:

- Er zijn een aantal verplichte informatiecategorieën die actief openbaar gemaakt moeten worden.
- Er is een inspanningsverplichting om ook andere informatie actief openbaar te maken.
- Een verkorting van behandeltermijnen (Wob verzoek = Woo verzoek).
- Het aanstellen van een contactpersoon bij iedere overheidsinstantie. Deze contactpersoon geeft inzicht in welke informatie er bij een organisatie ligt.

UWV heeft de Wet open overheid omarmt en in een breder programma ondergebracht: 'Open UWV'. Het doel van dit programma is een transparant en open UWV. Zowel intern als extern. Hierbij wordt een meer open houding naar buiten nagestreefd waarbij UWV-medewerkers zich bewust zijn van de levenscyclus van bestuurlijke en ondersteunende informatie. Het vakmanschap van medewerkers staat centraal en komt tot uiting in het vervaardigen, verzamelen, opslaan en vindbaar maken, toetsbaar beschikbaar stellen (indien van toepassing actief openbaar maken) en verwijderen van documenten. Het verbeteren van de informatiehuishouding van UWV zorgt voor betere voorzieningen voor de UWV-medewerkers waardoor zij beter in staat zijn om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die uit de Woo en het programma 'Open UWV' voortvloeien.

De belangrijkste wijzigingen die de Archiefwet 2021 met zich meebrengt:

- Verkorting van de overbrengingstermijn naar het Nationaal Archief van 20 naar 10 jaar.
- Openbaarheidsregime is gelijkgesteld met de Wet open overheid.

¹ In bijlage 2 is de essentie van de governance structuur op het niveau van de Rijksoverheid met de bijbehorende sturingsfilosofie opgenomen vanuit de Kaderbrief Open op Orde 2022.

² Vooralsnog geldt de Archiefwet 1995, geplande inwerkingtreding nieuwe archiefwet is voorlopig 1 juli 2024.

De relatie tussen de Archiefwet en het actieplan informatiehuishouding komt expliciet naar voren bij een aantal van de initiatieven die in het actieplan zijn opgenomen. Het betreft initiatieven die relevant zijn vanuit het generieke actieplan Open op Orde en het rapport van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (*kleurrapportage monitor 2021-2022, UWV.*) Mede op basis van het rapport zijn twee initiatieven³ opgenomen in de roadmap van het actieplan. Daarnaast is bij het uitzetten van de roadmap informatiehuishouding expliciet aandacht voor het verbeteren van de duurzame toegankelijkheid van informatie. Dit is één van de ijkpunten om vast te stellen of de informatiehuishouding op orde is.

1.2 Doelstelling

Een goede informatiehuishouding is geen doel op zich, maar een randvoorwaarde om een open overheid te kunnen zijn. Een goede informatiehuishouding is ondersteunend aan de primaire processen van UWV en aan de processen rondom openbaarmaking (Woo). Daarnaast is het essentieel voor het duurzaam toegankelijk maken en houden van informatie (Archiefwet en implementatie van nieuwe Archiefwet) en het verbeteren van de dienstverlening (Werken aan Uitvoering).

Het doel van het programma Informatiehuishouding is in die context als volgt geformuleerd:

‘Het duurzaam op orde brengen van de informatiehuishouding en het structureel verbeteren van de informatievoorziening, zodat cliënten, ketenpartners, medewerkers van UWV, maatschappij en politiek de dienstverlening van UWV als zorgvuldig en toegankelijk ervaren.’

Het is vanuit deze doelstelling ook logisch om meer in gesprek en verbinding te zijn met de ‘buitenwereld’ en daarbij een open oog te hebben voor het maatschappelijk effect van informatiehuishouding. Een paar van de aandachtspunten die expliciet zijn genoemd door de Regeringscommissaris informatiehuishouding⁴ zijn de gerichtheid van het programma op cliënten, ketenpartners, de maatschappij en de aansluiting op het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (Wau).

Het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (Wau) is gericht op uitvoeringsorganisaties met het belang om burgers en ondernemers beter te helpen met passende dienstverlening, wetten en regels. Er zijn twee relevante thema’s in de Wau waar, vanuit het perspectief van informatiehuishouding, rekening mee wordt gehouden:

- *Versterking van de positie van de burger bij de uitvoering (gegevens en data).*
- *Verbeteren van de overheidsdienstverlening.*

In figuur 1 is visueel weergegeven welke rol de medewerker bij het bereiken van deze doelstelling heeft.

³ Het gaat hierbij om de volgende initiatieven: archiveren van sociale media, modellen voor metadatering.

⁴ De Regeringscommissaris informatiehuishouding is in 2022 aangetreden en heeft opdracht om de totstandkoming en uitvoering van de verbetering van de informatievoorziening en informatiehuishouding van de (Rijks)overheid te bevorderen.

Figuur 1: de levenscyclus van informatie en de rol van de medewerker



1.3 Rijksbrede prioritering

Om concreet richting te geven zijn door het Programma Open Overheid in samenspraak met de ICBR vier prioriteiten voor de komende jaren vastgesteld. Hiervan zijn de volgende prioriteiten relevant voor het actieplan informatiehuishouding UWV:⁵

1. Het werken aan meer vertrouwen door:
 - Het beter en sneller afhandelen van informatieverzoeken
 - Het vergroten van de actieve openbaarmaking
2. Het bewerkstelligen van een paradigmashift – informatie is aan de voorkant op orde:
 - Implementeren van archiveren 'by design'
 - Ontwikkelen en valideren van een roadmap voor de ICT van de informatiehuishouding
 - Ontwikkelen van een selectiestrategie voor o.a. mails en chatberichten
3. De basis leggen voor een fundamentele versterking van de informatiehuishouding door:
 - Voldoende capaciteit, kennis en middelen
 - Architectuur
 - Beleid complementeren

Naast deze prioritering zijn er per actielijn verschillende onderwerpen benoemd in de Kaderbrief ICBR. Deze onderwerpen zijn een integraal onderdeel van de acties zoals beschreven in hoofdstuk 4 tot en met hoofdstuk 7. In bijlage 4 is per actielijn een toelichting gegeven op de status van de Rijksbrede prioriteiten 2021/2022. De geschetste prioriteiten zijn in 2024 onverminderd van toepassing.

1.4 Zoeken naar de verbinding en de samenhang

1.4.1 Rijksbrede samenwerking

Vanaf het begin van het programma in 2021 stemt het programmamanagement zorgvuldig af met SZW en wisselt best practices uit met andere ZBO's zoals SVB. Dit heeft in 2022 een structurele vorm aangenomen door maandelijks, aansluitend op het reguliere overleg, een thema bijeenkomst te houden. De onderwerpen en de initiatiefnemers voor het aandragen ervan

⁵ De vierde prioriteit betreft het oplossen van mogelijke knelpunten in de wettelijke kaders (bijvoorbeeld: Woo, AW, Awb, Avg). Dit valt buiten de taakstelling van UWV.

wisselen. Recente voorbeelden van onderwerpen zijn: sociale media en profielen I-professional. Het programma ENIGMA faciliteert diverse inhoudelijke sessies. Naast het inhoudelijk leren door het uitwisselen van best practices is er ruimte om met andere specialisten in contact te komen. Daarnaast zijn er verschillende andere gezamenlijke rijksbrede overleggen waarin, langs de verschillende actielijnen, actief wordt geparticipeerd. Het bijwonen van het strategisch beraad Open op Orde draagt bij aan mogelijke synergievoordelen. Verder worden de bijeenkomsten met het RDDI over de verschillende onderwerpen van de informatiehuishouding als verrijkend en inspirerend ervaren. Een voorbeeld daarvan is het onderwerp e-mail archivering. In 2023 is er ook meer geparticipeerd in webinars van de VNG zoals "Achtste week van Grip op Informatie 2023". Al deze ontmoetingen en informatie-uitwisselingen dragen bij aan de gezamenlijke wil om de informatiehuishouding op orde te krijgen.

1.4.2 Inzicht door onderscheid: 3 processen in beeld

Binnen UWV zijn drie belangrijke processen te onderscheiden:

- Primaire processen
- Bestuurlijk-juridische processen
- Bedrijfsondersteunende processen

De mate waarin de informatiehuishouding op orde is, verschilt per proces. Daarnaast zijn er ook verschillen tussen de processen ten aanzien van de wijze waarop zaken gefaciliteerd moeten worden om de informatiehuishouding te verbeteren. Bij de voorgestelde initiatieven zal, waar nodig, steeds worden benoemd bij welk proces een initiatief vooral tot verbetering moet leiden. Hierdoor wordt het eenvoudiger om de samenhang met andere lopende initiatieven te schetsen.

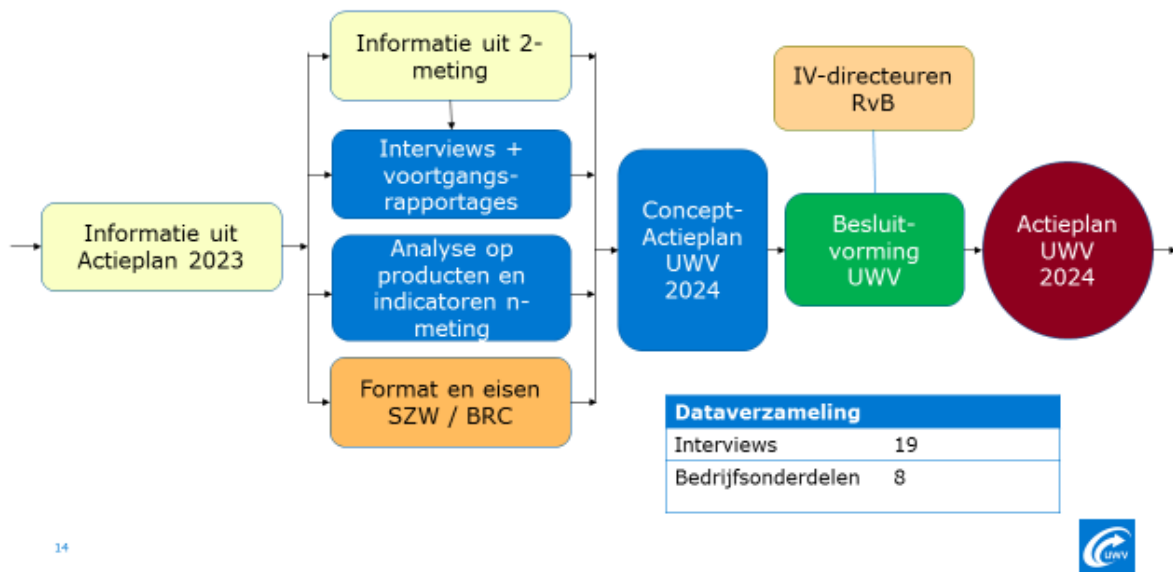
1.5 Methodiek om het actieplan te herijken

Bij het opstellen van het actieplan wordt gebruikt gemaakt van de uitkomsten van de metingen⁶ over de actuele staat van de informatiehuishouding. De voortgang van de projecten op budget en producten is gedurende het jaar gemonitord met behulp van reguliere rapportages. Waar nodig zijn gesprekken geweest om de voortgang te stimuleren. Daarnaast zijn alle initiatiefnemers geïnterviewd. Deze informatie is vervolgens op basis van de uitkomsten van de metingen én de doelstellingen van de 4 actielijnen van het actieplan geanalyseerd. Hierdoor is duidelijk geworden welke vervolgstappen nodig zijn om het niveau van de informatiehuishouding van UWV verder te verbeteren. In figuur 2 is het doorlopen proces visueel weergegeven en zijn de inhoudelijke uitgangspunten voor de herijking beschreven.

⁶ De 2-meting is begin oktober 2022 uitgevoerd onder regie van het normeringsteam / FEZ. De uitslag is toegestuurd met een aanbiedingsbrief aan SZW eind november.

Figuur 2: Het proces van de herijking in beeld

3 Governance IHH op jaarlijkse herijking actieplan



De inhoudelijke uitgangspunten voor de herijking in 2024

1. Het ambitieniveau van UWV.
2. De volledigheid van de initiatieven ten opzichte van de 31 indicatoren vanuit de 2-meting.
3. De relatie tussen een initiatief en een lacune in één van de UWV brede programma's zoals: integrale klantreizen en Open UWV.
4. De Rijksbrede prioritering, de informatie vanuit de kleurenmonitor Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed en de maakbaarheid en haalbaarheid van de initiatieven.
5. De samenhang en clustering van de initiatieven om de juiste volgorde hiervan vast te stellen.

De verwachte groei in volwassenheid UWV: meten en beoordelingsmaatstaf

In de tabel hieronder is weergegeven welke ontwikkeling binnen UWV mag worden verwacht op basis van de ingezette initiatieven, het type organisatie dat UWV is⁷ en de benodigde IV-capaciteit om per actielijn de beoogde planning en resultaten te behalen. De tabel is een weergave van de ambitie om stapsgewijs de scores van de actielijnen te verhogen naar volwassenheidsniveau 3. Deze verbetering van het volwassenheidsniveau wordt gefaseerd over een periode van 5 jaar, 2021 – 2026 tot stand gebracht (parallel aan de doorlooptijd van het Rijksbrede programma Open op Orde).

Indien bijsturing nodig is wordt dit onder de aandacht gebracht bij de IV-directeuren en het RvB en zullen extra acties noodzakelijk zijn.

⁷ Uitdagingen door de vele spelers binnen UWV

Bij het oppakken van veranderingen is het belangrijk om te weten waar de veranderingen in een organisatie op ingrijpen; wie daarvoor verantwoordelijk is en op welke wijze de implementatie het beste kan worden gewaarborgd. Er zijn veel spelers in een organisatie met 20.000 werknemers en er is niet altijd éénduidigheid over de vraag wie op het gebied van de informatiehuishouding waarvoor verantwoordelijk is. In de huidige situatie betekent het dat veranderingen met veel spelers moeten worden afgestemd en gecommuniceerd. De implementatie van een RvB besluit kan hierdoor al gauw 1 jaar in beslag nemen. Dit heeft effect op het tempo van verandering in het gemeten niveau van de volwassenheid van de informatiehuishouding.

Tabel: Verwachtte ontwikkeling in kwaliteitsniveau vanaf de nulmeting (2021)

Actielijn	2021	2022	2023	2024	2025	2026
1: Professional	1,8	1-2	2-3	2-3	2-3	3
2: Volume en aard informatie	1,6	1-2	1-2	2-3	2-3	2-3
3: Informatiesystemen	2,5	2-3	2-3	2-3	2-3	3
4: Bestuur en naleving	2,3	2-3	2-3	2-3	3	3

2. De 2-meting

2.1 Context

Sinds 2008 voeren het Rijk en ZBO's, via de zelfevaluatie monitor, periodiek een zelfevaluatie van hun informatiehuishouding uit op instigatie van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (IOE). De vragen zijn onderverdeeld in jaarlijks herhalende vragengroepen en actuele thema's, zoals openbaarheid en een transparante overheid.

De 2-meting is onderdeel van een jaarlijkse reeks (zgn. n-metingen) die vanaf 2021 tot en met 2026 worden uitgevoerd om het kwaliteitsniveau van de informatiehuishouding vast te stellen. De metingen richten zich op de specifieke verbeterdoelen uit het generiek actieplan 'Open op Orde' en vervangen niet de zelfevaluatie vanuit het IOE.

2.2 Methodiek

De meting is binnen UWV uitgevoerd door het programma onder toezicht en met controle door FEZ en AD. Daarmee geeft UWV invulling aan de opdracht vanuit het Rijk om te zorgen voor een onafhankelijke meting. Hierover is apart gerapporteerd naar RvB en het Rijk. De meting is uitgevoerd op basis van de door het Rijk aangeleverde richtlijnen. Op 31 indicatoren, verdeeld over de vier actielijnen van het generiek actieplan Open op Orde wordt het volwassenheidsniveau aangegeven. De volgende vier actielijnen zijn onderscheiden:

1. Professionals (Informatiebeheer)
2. Volume en aard van de informatie
3. IT-systemen
4. Besturing en naleving

Per indicator wordt de situatie gekozen die het best de huidige situatie van UWV weergeeft. De vragen zijn kwalitatief van aard. De uitkomsten van de meting kunnen het succes van de genomen acties aantonen of aanleiding geven tot het bijstellen van het actieplan, inclusief de financiering.

Met deze benadering is het mogelijk om vanuit een door het Rijk voorgesteld theoretisch raamwerk zicht te krijgen op lacunes en waar actie op moet worden ondernomen. En is het voor het Rijk mogelijk om rijksbreed de voortgang op de informatiehuishouding te monitoren. Voor 2024 wordt hieraan toegevoegd een meting van mogelijke lacunes in de informatiehuishouding vanuit UWV brede programma's zoals integrale klantreizen. In 2023 heeft hier een eerste verkenning op plaatsgevonden.

2.2 Uitkomsten

In 2021 is gestart met de 0-meting. Gevolgd door de 1-meting in 2022. De resultaten van de 2-meting zijn in onderstaande grafiek weergegeven (figuur 3). Gemiddeld genomen is er, met een score van 2, zoals verwacht werd, geen significant meetbare verandering in het volwassenheidsniveau (gemeten op een schaal van 1 t/m 4) van de informatiehuishouding 2023 ten opzichte van 2022. Meetbare veranderingen van de informatiehuishouding van UWV worden vanaf 2025 verwacht. Op het niveau van de verschillende actielijnen binnen het programma zijn er echter wel verschillen in de uitkomsten waarneembaar en is ook bekend in hoeverre er voldoende initiatieven zijn opgestart om volwassenheidsniveau 3 te behalen.

Overzicht gemiddelden en verwachtingen

Actielijn	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	opstart	1e jaar	2e jaar	3e jaar	4e jaar	5e jaar
N-meting	0	1	2	3	4	5
Hoofddoel: gemeten	2	2	2			
<i>Verwachte ontwikkeling</i>	2	2	2	2	2-3	2-3
1: professional: gemeten	2	2	2			
<i>Verwachte ontwikkeling</i>		1-2	2-3	2-3	2-3	3
2: volume en aard:gemeten	1-2	1-2	1-2			
<i>Verwachte ontwikkeling</i>		1-2	1-2	2-3	2-3	2-3
3: IT systemen: gemeten	2	2	2			
<i>Verwachte ontwikkeling</i>		2-3	2-3	2-3	2-3	3
4: bestuur,naleving:gemeten	2	2	2			
<i>Verwachte ontwikkeling</i>		2-3	2-3	2-3	3	3

2



Op een generiek niveau gemeten is er nog geen verandering waar te nemen. Dat komt overeen met de verwachtingen wanneer, vanuit de ingezette initiatieven, producten zijn opgeleverd die invloed uitoefenen op het volwassenheidsniveau van de informatiehuishouding. In bijlage 8 is, op het niveau van initiatieven, dit uitgewerkt in een roadmap. In bijlage 7 zijn de resultaten van 2023 weergegeven.

2.3 Ambitie

Binnen UWV is door het RvB besloten om stapsgewijs de scores van de actielijnen te verhogen van volwassenheidsniveau 2 naar volwassenheidsniveau 3.

Dit betekent:

- Voldoende capaciteit in kwalitatieve en kwantitatieve zin.
- Medewerkers kennen hun eigen verantwoordelijkheid en hebben ook voldoende middelen ter beschikking om te investeren in hun eigen vaardigheid.
- Er wordt gewerkt compliant aan de vereiste kaders.
- Processen, procedures en beleid zijn helder en er wordt ook conform de afspraken gewerkt.
- Verantwoordelijkheden worden benoemd.
- Benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd en trainingen vinden plaats op eigen initiatief.
- Strategie en visie zijn ontwikkeld. KPI's worden benoemd.
- Er is een roadmap voor het verbeteren van de technische omgeving en op de uitvoering daarvan wordt gestuurd.
- Er zijn procedures ingericht om te evalueren wanneer systemen moeten worden veranderd of dat medewerkers verdere ondersteuning nodig hebben.

Als het ambitieniveau van 3 is behaald, is er een substantiële verbetering van de informatiehuishouding binnen UWV bereikt. Deze verbetering zal gefaseerd over een periode van 5 jaar, 2021 – 2026 (parallel aan doorlooptijd van het Rijks brede programma Open op Orde) tot stand worden gebracht. De informatiehuishouding is dan dusdanig op orde dat zij volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk, beveiligd en vernietigbaar⁸ is (Baseline Informatiehuishouding rijksoverheid, BIHR).

⁸ De informatieprincipes 'beveiligd' en 'vernietigbaar' heeft UWV expliciet ook onderdeel gemaakt van het actieplan om een brugfunctie te vervullen naar de AVG en IB&P.

2.4 Doorvertaling naar het actieplan

In hoofdstuk 4 tot en met 7 wordt per actielijn op het niveau van de indicatoren ingezoomd op de 2-meting. Vervolgens wordt, via de DIN-methodiek, op hoofdlijnen aangegeven welke acties zijn ingezet om, waar nodig, te komen tot het gewenste volwassenheidsniveau 3. Hierbij is gebruik gemaakt van de toelichting op de scores door de deelnemers van de 2-meting, de inzichten vanuit lopende programma's, de interviews met de initiatiefnemers en de inzichten die zijn aangereikt vanuit de Rijksbrede samenwerking.

DIN-methodiek = Visualiseren van samenhang tussen doelen, inspanningen en middelen. Als alle inspanningen gekoppeld zijn aan (sub-)doelen dan ontstaat er een zogenaamde Doeleinden Inspanningen Netwerk ofwel DIN.

3 Programma IHH in relatie tot UWV-thema's

3.1 Inleiding

Een goede informatiehuishouding is geen doel op zich, maar een randvoorwaarde voor de taken waar UWV voor staat. Zoals:

- Uitvoeren van de werknemersverzekeringen.
- Medische keuringen m.b.t. arbeidsvermogen
- Bemiddeling in werk en informatie over de arbeidsmarkt.

Deze taken wil UWV uitvoeren volgens de menselijke maat én UWV wil open en transparant zijn in haar besluitvoering en uitvoering.

In dit hoofdstuk wordt in samenhang met belangrijke programma's van UWV de rol van het programma informatiehuishouding geschetst. Voor 2024 zal door gericht onderzoek te doen worden getoetst of de initiatieven voldoende effect hebben op de doelstelling van het programma. En of er in het programma meer initiatieven moeten worden opgenomen om te voorkomen dat informatiehuishouding een barrière vormt bij één van onderstaande programma's:

- Integrale klantreizen
- Open UWV

3.2 Integrale klantreizen

Binnen UWV werken we sinds 2015 met klantreizen om onze dienstverlening en service te verbeteren. We onderzoeken welke reis de klant bij ons doorloopt en hoe dit door de klant wordt beleefd. Met die informatie kunnen we, als één UWV, onze dienstverlening beter laten aansluiten op de klantbehoeften en zo de klantbeleving verbeteren. Een correcte informatiehuishouding is immers noodzakelijk om op een efficiënte en kwalitatieve wijze te kunnen acteren op klantvragen en om te zorgen dat informatie adequaat en betrouwbaar is. Allemaal aspecten die onderdeel zijn van een klantreis.

UWV-medewerkers maken voor hun dienstverlening gebruik van gegevens die in verschillende UWV-systemen zijn opgeslagen. Op basis van deze gegevens worden beslissingen genomen die direct invloed hebben op de bestaanszekerheid van de cliënt. We hebben het dan bijvoorbeeld over beslissingen met betrekking tot de rechten, hoogte en duur van uitkeringen. Cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat bij het voorbereiden en nemen van deze beslissingen gebruik wordt gemaakt van actuele en rechtmatige gegevens. In de klantreizen zijn verschillende punten geconstateerd waarbij de informatiehuishouding niet in orde bleek. Vanuit het programma informatiehuishouding is waar mogelijk ondersteuning geboden om dit te verbeteren.

- Het blijkt dat soms gebruik wordt gemaakt van gegevens die volgens de door UWV gepubliceerde selectielijsten vernietigd zouden moeten zijn. Hierdoor bestaat het risico op foutieve beslissingsvoorbereidingen met mogelijk negatieve invloed op de bestaanszekerheid van cliënten. Het project PVVGS heeft tot doel om alle gegevens die vernietigd behoren te worden in materiesystemen ook daadwerkelijk te kunnen vernietigen. Om dit project goed uit te voeren is extra menskracht nodig. Ook vanuit de divisies. Hiervoor zijn reserveringen gemaakt in het budget informatiehuishouding 2024.
- De Selectielijst UWV schrijft voor wanneer UWV informatie moet vernietigen. De sociale zekerheidszaak (szz) creëert de hiervoor benodigde context voor gestructureerde en ongestructureerde data in het primaire proces. De szz c.q. het registreren van het recht, is een functionele behoefte om aan de wettelijke taak t.a.v. vernietiging te kunnen voldoen, en daarmee te kunnen voldoen aan de AVG en de privacy van onze cliënten te kunnen waarborgen. Het project Sociale Zekerheidszaak (SZZ), één van de initiatieven binnen het programma heeft geleid tot een geaccepteerde definitie van de szz. Deze definitie is vastgelegd in een Visiedocument, dat is goedgekeurd door de RvB in 2023. Tevens heeft het project SZZ requirements opgeleverd die de basis vormen voor implementatie en borging in architectuur en het metadatamodel. Deze requirements passen binnen het metadatamodel en het model van Werken met Zaken en zullen bestaande Werken met Zaken-elementen versterken.

- Werken met Zaken, dat al is opgenomen in het programma informatiehuishouding, ondersteunt bij tijdige vernietiging van informatie. Werken met Zaken brengt ordening aan in de informatiehuishouding en zorgt voor extra context die vernietiging faciliteert. De sociale zekerheidszaak is voor Werken met Zaken een beleidskader voor het bepalen van de te vernietigen informatie, conform het visiedocument. Een ander belangrijk pijnpunt dat naar voren is gekomen uit de klantreizen is dat cliënten niet altijd weten wat de status van hun aanvraag is. Werken met Zaken is bij uitstek de manier waarop we dat voor de cliënt inzichtelijk kunnen maken (zoals bijvoorbeeld track en trace).
- Een van de grootste knelpunten die is geconstateerd bij verbeteringen in klantreizen, is het op orde krijgen van data. Een deel van het budget van het programma wordt besteed aan het aannemen en inzetten van data specialisten die het op orde krijgen van data binnen klantreizen ondersteunen.
- Een bijzonder aandachtspunt is de verbetering van datakwaliteit, masterdatamanagement en metadatamanagement in het kader van handhaving. Door dit systeem als geheel te verbeteren wordt bijgedragen aan een sterke verbetering in de vaststelling of er mogelijk sprake is van fraude. Dat bevordert ook de paradigma shift in de cultuur, in het besef: niet iedereen die een foutje maakt is een fraudeur.

3.2 Open UWV

Het doel van het programma Open UWV is een transparant en open UWV op het gebied van informatie. En dat is voor zowel intern als extern gebruik, waarbij ook een meer open houding naar buiten wordt nagestreefd. Er zijn diverse initiatieven binnen het actieplan informatiehuishouding die zorgen dat de informatiehuishouding zo wordt ingericht dat het ondersteunend is aan de doelstelling van het programma 'Open UWV':

- DABOP2: RvB besluiten en DT besluiten zijn op één centrale plaats opgeslagen, in een speciaal daartoe ingericht elektronisch archief. Alle documenten worden op dezelfde wijze, onder dezelfde kenmerken (metadata) en onveranderbaar opgeslagen. De documenten zijn gegarandeerd authentiek, beter terugvindbaar en worden tijdig verwijderd.
- Laktooling: Anonimiserende Lak Software levert een wezenlijke bijdrage aan 'open en transparant UWV', doordat het documenten levert die volgens wettelijke grondslagen zijn gelakt en daardoor openbaar gemaakt kunnen worden. Door de juiste tooling wordt beperkt gelakt, wat de openbaarheid ten goede komt. Tegelijkertijd wordt aangegeven op grond van welke wettelijke grondslag er iets gelakt is. Bijvoorbeeld op grond van de AVG, waarmee de privacy van cliënten en UWV medewerkers wordt beschermd en er tegelijk zoveel mogelijk transparant wordt gemaakt.
- Leveringenregister: Het Leveringenregister geeft aan alle belanghebbenden, waaronder cliënten en medewerkers van UWV, inzicht in welke gegevens er worden verstrekt en aan welke afnemers. Cliënten kunnen hierin zien welke informatie over hem of haar wordt geleverd en aan wie. Hierdoor is ook duidelijk op basis van welke gegevens en informatie UWV handelt, waardoor cliënten beter hun eigen (rechts)positie kunnen bepalen.

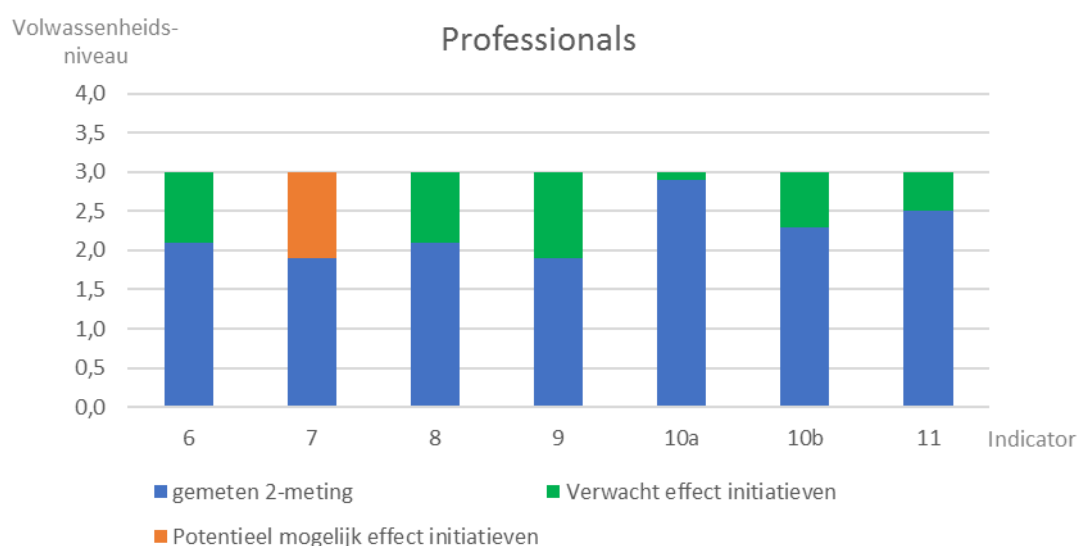
4. Actielijn 1: Professionals

Medewerkers hebben een belangrijke rol in het informatiebeheer bij UWV. Zij moeten daarbij voldoende worden ondersteund door informatiesystemen en de inzet van informatieprofessionals. Het doel hierbij is om medewerkers waar mogelijk te ontzorgen, hen een passend opleidingsaanbod te bieden en hen tegelijkertijd bewust te maken van hun eigen rol. Hierbij zullen tevens de mogelijkheden voor medewerkers inzichtelijk worden gemaakt, zodat ze weten en begrijpen wanneer en hoe ze deze mogelijkheden kunnen gebruiken om de informatiehuishouding op orde te krijgen.

4.1 Uitkomsten 2-meting

In figuur 4 zijn de uitkomsten van de 2-meting per indicator visueel weergegeven in het blauwe deel van de kolom. Op basis van de lijst van initiatieven van 2024 is, met oranje of met groen, weergegeven welk aanvullend effect, bij realisatie van alle initiatieven, wordt verwacht op het volwassenheidsniveau van actielijn 1. De verwachting is oranje gekleurd waar zich mogelijke barrières kunnen voordoen om (voldoende) voortgang te bereiken. Voor actielijn 1 geldt dat krapte op de arbeidsmarkt en onvoldoende prioriteitsstelling, vanuit het verdelen van budgetten, van invloed kunnen zijn op de (snelheid) van de voortgang.

Figuur 4: Uitkomsten 2-meting en verwacht eindeffect van initiatieven in 2026



In de onderstaande tabel is een toelichting gegeven wat elke indicator betekent, wat er is gemeten en welke omschrijving hoort bij het gemeten volwassenheidsniveau.

Toelichting op indicator en volwassenheidsniveau 2023			
Te laag volwassenheidsniveau			
Voldoende volwassenheidsniveau			
Indicator en beschrijving	Meting	Omschrijving volwassenheidsniveau	
6 We weten wat nodig is binnen UWV aan informatie-professionals, welke eisen en competenties hiervoor noodzakelijk zijn en deze kennis vormt onderdeel van het (strategisch) personeelsbeleid en personeelsplanning van de organisatie.	2,1	We hebben profielen voor informatieprofessionals (de IV-organisatie), we weten waar onze informatieprofessionals zitten, maar de processen, procedure en beleid, om lacunes in te vullen worden nog niet overal consistent toegepast en waar nodig vernieuwd.	
7 Er zijn voldoende deskundige informatie-professionals in de organisatie, voor de uitvoering van de opgaven in de informatiehuishouding (IHH). De informatieprofessionals zijn dusdanig gepositioneerd en hebben dusdanige bevoegdheden dat zij effectief	1,9	Het is bekend dat we op bepaalde posities (strategisch, tactisch, operationeel) onvoldoende deskundige informatieprofessionals in de organisatie hebben. We hebben dit gemeten, onderzocht en	

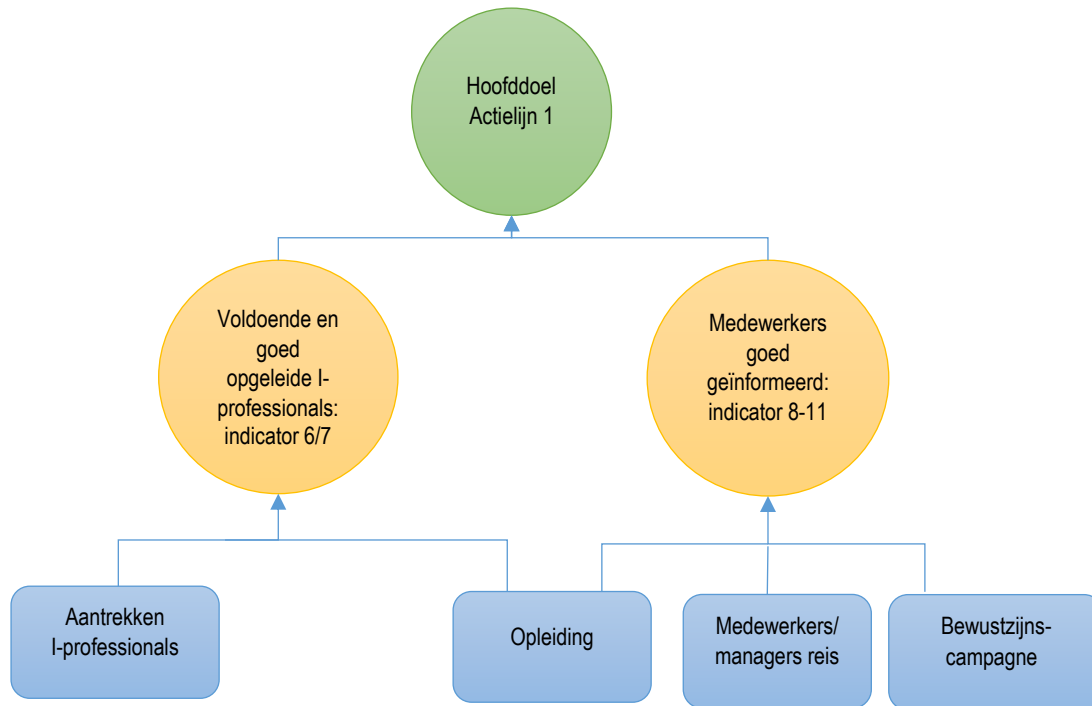
	bijdragen aan de kwaliteit van de informatiehuishouding (norm 1c toetsingskader IOE). Informatieprofessionals houden zich vooral bezig met informatie, in welke vorm dan ook, ten dienste van anderen. We onderscheiden hierbij drie niveaus: de richtende, inrichtende en uitvoerende informatieprofessional.		onderbouwd. We ontwikkelen hier personeelsbeleid voor maar er wordt nog niet systematisch geworven.
8	Informatieprofessionals worden structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. Onder structureel wordt minimaal verstaan: bij wijzigingen in het vakgebied, van informatiebeleid, processen en/of informatiesystemen. Er komt een centraal opleidingsprogramma beschikbaar.	2,1	Deels: Trainingen, processen en procedures zijn aanwezig, maar deze worden vooral ad hoc of nog niet overal consistent toegepast. Bekend is wanneer en waar er trainingen zijn.
9	Naast informatieprofessionals leiden wij ook structureel specifieke doelgroepen van medewerkers op, zoals directies, leidinggevenden en staf, op het gebied van informatiehuishouding. Het kan hierbij (afhankelijk van rol en functie) gaan om cliëntinformatie, beleidsinformatie of bedrijfsondersteunende informatie. Wij verstaan onder structureel minimaal bij indiensttreding, functiewisseling en bij wijziging van processen en/of informatiesystemen.	1,9	Deels: Trainingen, processen en procedures zijn aanwezig, maar deze worden vooral ad hoc of nog niet overal consistent toegepast en zijn niet gekoppeld aan gewenste kennis en vaardigheden per functie.
10a	Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen UWV hoe te handelen bij datalekken, phishing mails, en zorgt voor structurele bijscholing. Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.	2,9	Ja, Voor de omgang met informatie en problemen bij bijv. datalekken zijn heldere gedragsrichtlijnen opgesteld die zijn gecommuniceerd, geaccepteerd en worden actief nageleefd
10b	Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen UWV hoe te handelen bij opslag van informatie en zorgt voor structurele bijscholing. Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.	2,3	Enigszins. Er zijn gedragsrichtlijnen aanwezig en er zijn functionarissen die daar aandacht aan besteden en af en toe over rapporteren.
11	Binnen onze organisatie zijn we actief bezig met het gebruik van nieuwe/innovatieve samenwerkingsvormen op het gebied van informatiehuishouding, duurzame toegankelijkheid en de cultuurverandering die daarvoor nodig is.	2,6	Met regelmaat. Het is bekend welke veranderingen nodig zijn om de informatiehuishouding zo te verbeteren dat het ten goede komt aan de dienstverlening aan onze cliënten. Instrumenten in de informatiehuishouding worden ontwikkeld om te zorgen dat we daadwerkelijk de cliënt centraal stellen. Er wordt gecommuniceerd over de informatiecultuur die daarmee samenhangt.

Een systematische aanpak als het gaat om voldoende IV-professionals hebben we als UWV nog niet. In de IV-organisatie zien we leidinggevenden die inzicht hebben wat er nodig is en zich inzetten om dat binnen te halen. Dat is vooral op basis van eigen inzicht en ervaring en wordt niet ondersteund door een strategische personeelsplanning. Doordat men veelal moet concurreren met ander prioriteiten zien we dat er een tekort is als het gaat om het reguliere budget. Om als UWV in volwassenheidsniveau te groeien is een meer planmatige aanpak gewenst en noodzakelijk. Daarnaast speelt bij UWV, zoals bij alle overheidsorganisaties dat er een krapte is op de arbeidsmarkt als het gaat om informatieprofessionals. Dit vergroot de relevantie van expertise opbouw binnen UWV.

4.2 Acties op hoofdlijnen

In figuur 5 is, volgens de DIN-methodiek aangegeven welke acties binnen UWV worden ondernomen in relatie tot de verbeterdoelen bij actielijn 1. Tevens wordt verwezen naar de bijbehorende indicatoren vanuit de 2-meting.

Figuur 5: Doeleinden – middelen visualisatie Actielijn 1



Voldoende en goed opgeleide informatieprofessionals

Bedrijfsonderdelen die een centrale (faciliterende) rol vervullen in data- en informatiehuishouding hebben in 2022 en 2023 aanvragen ingediend (en gehonoreerd gekregen) om meer professionals aan te trekken. Het (tijdelijk) aantrekken van extra informatieprofessionals leidt vooral tot verbeteringen in actielijn 2. In het bijzonder waar het gaat om het verbeteren van de datakwaliteit. Er lopen al verscheidene jaren diverse opleidingsprogramma's. Zoals de Data-academie waar specifieke leerlijnen aan zijn toegevoegd. Voor 2024 zal de focus zich richten op hoe het hebben van voldoende en goed opgeleide informatieprofessionals beter wordt ingebed in een (strategisch) personeelsbeleid.

Medewerkers goed geïnformeerd

Tussen alle kaders, richtlijnen en techniek is de medewerker cruciaal om te komen tot een verbeterde informatiehuishouding. In de primaire processen zijn animaties en heldere instructies vervaardigd en is voorlichting gegeven aan medewerkers en managers over het omgaan met cliëntinformatie. Voor beleidsinformatie en bedrijfsondersteunende informatie is de borging van informatieprincipes⁹ nog niet gebeurd vanuit een centrale visie en aanpak. Door aansluiting te zoeken bij de medewerkers- en managers- reis van HRM willen we vanuit het programma hier verbetering in brengen.

⁹ Hieronder wordt verstaan: informatie volledig is, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk en vernietigbaar

Daarbij zal waar mogelijk ook gebruik worden gemaakt van reeds ontwikkelde tools en e-learning modules.¹⁰

4.3 Risico's en maatregelen

Hieronder is een overzicht weergegeven van de risico's en maatregelen op het niveau van actielijn 1 en welke acties daarvoor in 2024 worden ingezet.

Risico's	Maatregelen
Borging van kennis en beheer in de eigen organisatie.	Lijnorganisatie betrekken bij de ontwikkeling van producten en deelname aan pilots en projecten. 2024: medewerkers-/managersreis
Veelheid van initiatieven waardoor overzicht en samenhang voor de medewerker zoek raakt.	2024: Informatiehuishouding inbedden in zoveel mogelijk bestaande programma's. Goede tooling aanbieden waardoor kennis minder noodzakelijk is.
Medewerkers hebben onvoldoende handelingsperspectief	Ondersteuning bieden middels duidelijke instructies, handleidingen, webinars, etc. 2024: 1 centrale pagina inrichten met links
Onvoldoende beschikbaarheid van informatieprofessionals	Versterken eigen interne opleidingen om ook mensen met minder ervaring / kennis te kunnen aantrekken en daarmee een groter marktpotentieel aan te kunnen boren. 2024: vooronderzoek of verdere ondersteuning nodig is.

¹⁰ Een mooi voorbeeld is: de e-learning 'goed bewaren: archiveren in je dagelijkse werk'.

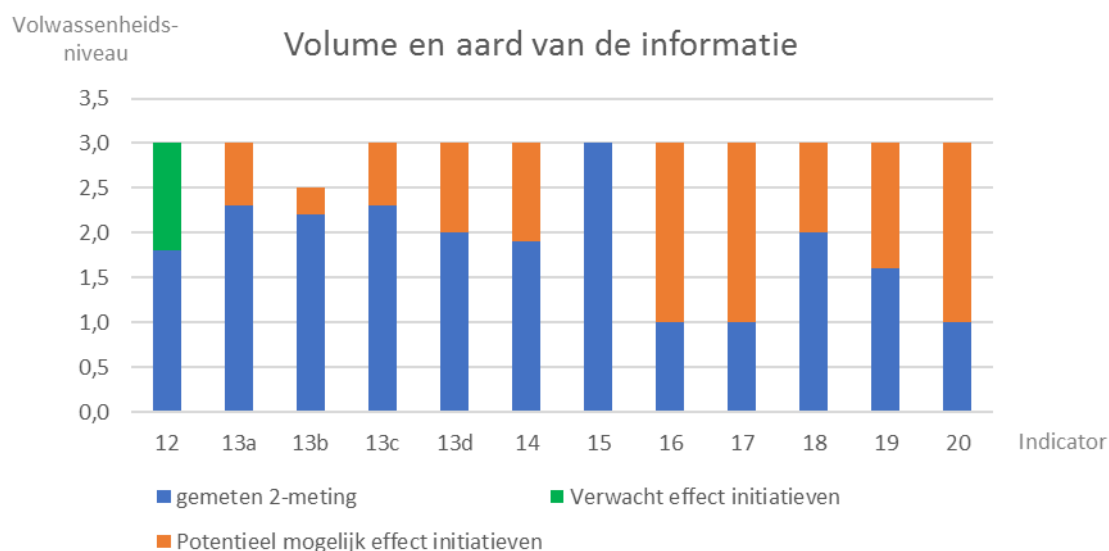
5. Actielijn 2: Volume en aard van de informatie

Het is belangrijk om inzichtelijk te hebben welke informatie bewaard moet blijven en voor hoe lang deze informatie duurzaam toegankelijk moet zijn. Dit geldt zowel voor traditionele tekstdocumenten als andere vormen van digitale informatie, en de bijbehorende procesinformatie (zoals aantekeningen en handtekeningen). Informatiebeheer is ingeregeld in de volle breedte van de informatieprincipes, namelijk: volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk, beveiligd en vernietigbaar. Doelbinding en proportionaliteit is ingeregeld bij het beschikbaar stellen van de informatie. Er zijn instrumenten beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie. Verder worden nieuwe ontwikkelingen op de voet gevolgd, zodat tijdig duidelijk is welke maatregelen nodig zijn om informatie toegankelijk te houden.

5.1 Uitkomsten 2-meting

In figuur 6 zijn de uitkomsten van de 2-meting per indicator visueel weergegeven in het blauwe deel van de kolom. Op basis van de lijst van initiatieven van 2024 is, met oranje of met groen, weergegeven welk aanvullend effect wordt verwacht op het volwassenheidsniveau van actielijn 2. De verwachting is oranje gekleurd waar zich mogelijke barrières kunnen voordoen om (voldoende) voortgang te bereiken. Voor actielijn 2 geldt dat voor de beperkte IV-capaciteit en onvoldoende prioriteitsstelling van invloed kunnen zijn op de (snelheid) van de voortgang.

Figuur 6: Uitkomsten 2-meting en verwacht eindeffect van initiatieven in 2026



Toelichting op indicator en volwassenheidsniveau 2023		
Te laag volwassenheidsniveau		
Voldoende volwassenheidsniveau		
Indicator en beschrijving	Met ing	Omschrijving volwassenheidsniveau
12 Onze organisatie heeft een duidelijk en actueel overzicht van welke informatie aanwezig is, wie verantwoordelijk is voor het beheer van die informatie, voor wie de informatie toegankelijk moet zijn en hoe lang deze informatie bewaard moet worden.	1,8	Deels. Processen, procedures en beleid ten aanzien van beheer zijn deels aanwezig, maar dat geldt niet voor alle processen en procedures. We zijn bezig met het in kaart brengen van de informatie en het daarbij passende beheerbeleid; we hebben wel een informatiebeheerplan maar dit dekt nog onvoldoende de verschillende werkprocessen en IT-applicaties waarin informatie omgaat
13a We maken en houden informatie <u>vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar</u> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.	2,3	Deels. Ondersteunende systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast. Een deel van de te overbrengen informatie wordt ook daadwerkelijk overgebracht, maar dit wordt nog niet consequent, periodiek uitgevoerd.

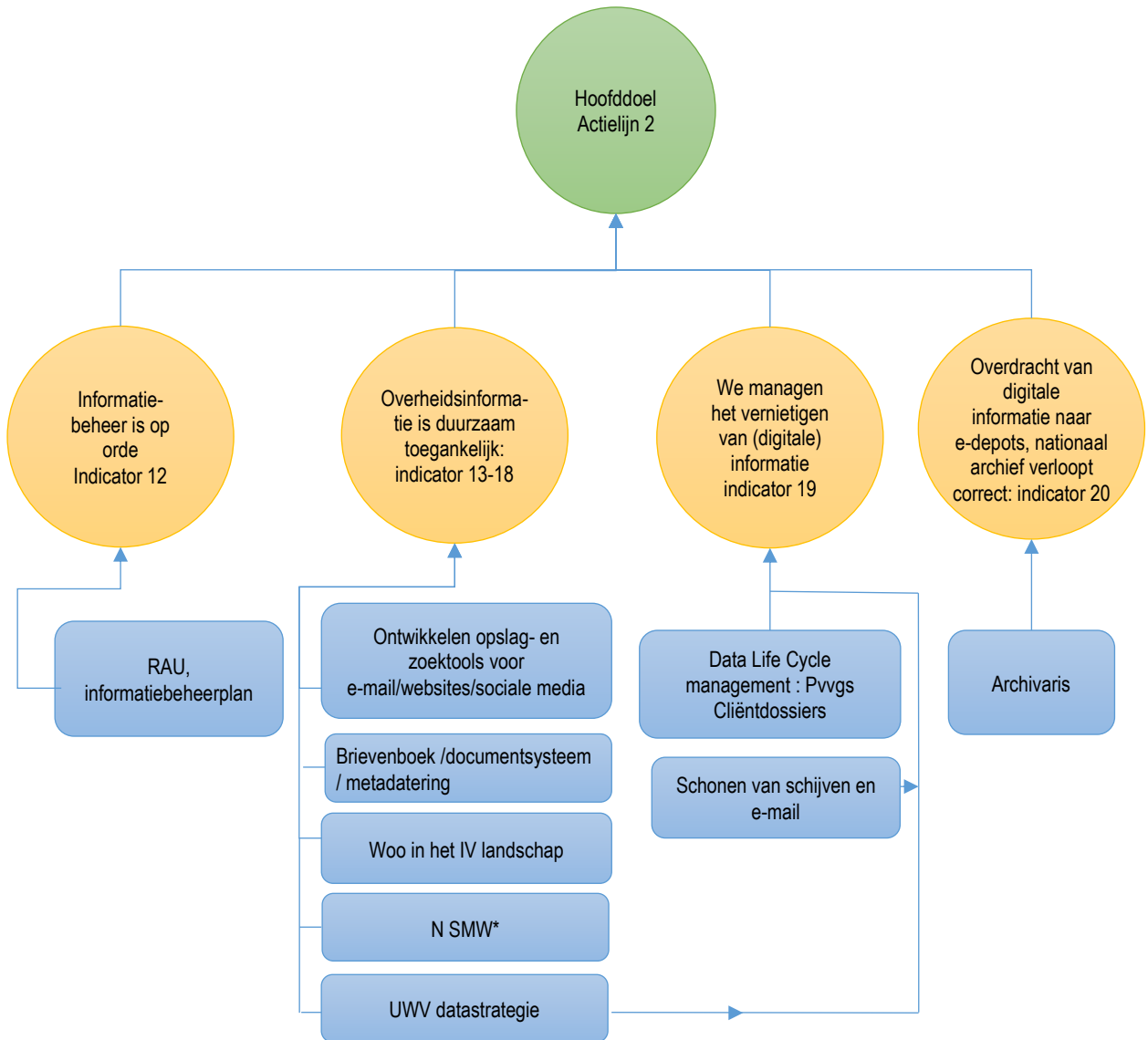
13b	We maken en houden informatie <i>volledig en betrouwbaar</i> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.	2,2	<i>Deels. Ondersteunende systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast. Een deel van de te overbrengen informatie wordt ook daadwerkelijk overgebracht, maar dit wordt nog niet consequent, periodiek uitgevoerd</i>
13c	We <i>beveiligen</i> informatie door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten	2,3	<i>Deels. Ondersteunende systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast. Een deel van de informatie is beveiligd, maar nog niet alle informatie.</i>
13d	We <i>passen de AVG toe en borgen daarmee de privacy</i> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten	2	<i>Deels. Ondersteunende systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast. Een deel van de privacy is geborgd, maar er wordt nog niet in zijn geheel voldaan aan de AVG</i>
14	We managen het doorzoeken van onze duurzame toegankelijke digitale informatie. Instrumenten zijn beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie binnen verschillende informatiesystemen.	1,9	<i>Deels. De toepassing van procedures en hulpmiddelen in de praktijk is soms tijdrovend en niet altijd effectief. Verbeteringen zijn gewenst om het zoekproces efficiënter te maken</i>
15	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met websites en het duurzaam toegankelijk houden daarvan.	3	<i>We archiveren de websites en de veranderingen daarop en stellen deze op een centrale plek beschikbaar. Er kan binnen de gearcheerde website op een specifieke datum worden gezocht, naar de beschikbare informatie die op dat moment op de website stond</i>
16	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden) van chatberichten. NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers.	1	<i>Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren chatberichten veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig bij vertrek van een bestuurder of directeur, bij Woo-verzoeken of hot spots.</i>
17	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden) van e-mailberichten.	1	<i>Nee, dit is nog niet het geval. We archiveren veelal ad-hoc. Bijvoorbeeld eenmalig, bij vertrek van een bestuurder of directeur</i>
18	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten van sociale media accounts inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden via implementatie archivering social media accounts). NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers	2	<i>Systemen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Niet alle relevante social media accounts inclusief berichten worden gearcheerd c.q. zijn duurzaam toegankelijk.</i>
19	We managen de vernietiging van digitale informatie. Informatie die volgens de bewaartermijnen van de geldende selectielijst vernietigd moet worden, wordt aantoonbaar tijdig vernietigd.	1,6	<i>Deels. Processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet consistent toegepast en vernieuwd. Een deel van de te vernietigen informatie wordt daadwerkelijk op tijd vernietigd, maar dit wordt nog niet consequent, periodiek uitgevoerd</i>
20	De overbrenging van blijvend te bewaren digitale informatie uit de informatiesystemen van UWV vindt tijdig en volledig naar e-depots van archiefdiensten/het Nationaal Archief plaats	1	<i>Nee. Dit is nog niet het geval (als de overbrengingstermijn al is bereikt) of nog niet van toepassing (als de overbrengingstermijn nog niet is bereikt).</i>

Indicator 20 kent een lage score omdat deze situatie zich nog niet heeft voorgedaan. Tot nog toe is het bij de overdracht van informatie naar het Nationaal Archief gegaan om fysieke dossiers.

5.2 Acties op hoofdlijnen

In figuur 7 is, volgens de DIN-methodiek, weergegeven welke acties binnen UWV worden ondernomen in relatie tot de verbeterdoelen bij actielijn 2. Tevens wordt verwezen naar de bijbehorende indicatoren vanuit de 2-meting.

Figuur 7: Doeleinden – middelen visualisatie Actielijn 2



*) Next step Samen naar de Moderne Werkplek

Informatiebeheer is op orde

Op 12 december 2023 neemt het RvB een besluit over de nieuwe RAU (Regeling Archiefbeheer UWV). Naar verwacht zal in 2024 deze RAU worden gepubliceerd. Dit draagt direct bij aan inzicht hoe goed met gegevens moet worden omgegaan en wie waarvoor verantwoordelijk is. In de nieuwe RAU ligt de verantwoordelijkheid voor het omgaan met archiefwaardige gegevens bij de diverse proceseigenaren. Hiermee wordt invulling gegeven aan de overgang van een fysieke werkelijkheid (fysiek archief) naar elektronische en digitale archiefbescheiden.

Aansluitend wordt de RAU geïmplementeerd in 2024 en zal hier ook, bij de relevante stakeholders, actief aandacht voor worden gevraagd.

Met deze ingezette acties (RAU en implementatie) wordt langs de reguliere lijn en verantwoordelijkheden ten minste een volwassenheidsniveau 3 bereikt bij indicator 12. Het programma zal vooral ondersteunend zijn als het gaat om bekendheid geven aan de implementatie van de RAU en de relatie leggen met de medewerkers- en managersreis.

Overheidsinformatie is duurzaam toegankelijk

In oktober 2022 heeft de RvB de beleidsmemo e-mail archivering goedgekeurd. Daarmee is een basis gelegd om uitvoering te geven aan verschillende ontwikkel- en implementatieprojecten om e-mail archivering te verbeteren. E-mails van sleutelpersonen worden bewaard. In het verlengde van het beleid rondom e-mail archivering wordt vervolgens de archivering bij sociale media opgepakt. Een vooronderzoek naar het verbeteren van de duurzame toegankelijkheid van informatie in het Elektronisch Archief (EA) is afgerond. Het vervolgtraject dat een essentiële wijziging zal zijn van het IV-landschap binnen FB zal in 2024 worden opgestart. Dit traject, 'Artemis', is gezien vanuit de informatiehuishouding, een fundament om klantreizen te faciliteren. Parallel daaraan worden metamodellen ontwikkeld en een brievenboek. Dit betreft zowel informatie uit de primaire processen als bestuurlijk-juridische processen.

Naast deze voorbeelden waarbij informatie centraal staat is een andere, fundamentele ontwikkeling, de UWV datastrategie. Informatie is immers data in context. Betrouwbare data is daarmee het fundament voor betrouwbare informatie. Het doel van de datastrategie is:

- Data toegankelijker maken
- Datalandschap vereenvoudigen
- Datakwaliteit verbeteren
- Datatransparantie verbeteren
- Datacultuur en data-organisatie verbeteren
- Databescherming opvoeren

Met als resultaat dat de diensten, die UWV aan klanten en bedrijven biedt, zo goed mogelijk worden ondersteund. Het zorgt ervoor dat de juiste data, in de goede vorm, tijdig beschikbaar is.

Het managen van digitale informatie

Er is op bestuurlijk en strategisch niveau de nodige aandacht voor de problematiek van het managen van digitale informatie. Vernietigen gebeurt nu vaak in projecten als inhaalacties. Projecten worden opgestart om 'vernietigen' op systematische wijze in te richten, vanaf het ontstaan van de desbetreffende informatie. Ook hierbij zijn de ingezette ontwikkelingen vanuit Dataoffice van essentieel belang. Vanuit het UIP wordt Datalifecyclemanagement ondersteund. Een bijzondere vorm is de pilot vernietigen van gegevens.

Begin 2024 is de verwachting dat UWV geheel in de cloud kan gaan werken. Ter voorbereiding hiervan heeft het programma Informatie op Orde zich gericht op het opschonen van netwerkschijven, sharepoint en de e-mail omgeving. Een beheergroep die blijvend toeziet op de opschoning wordt ingeregeld.

Overdracht van digitale informatie naar e-depots, nationaal archief verloopt correct

Het centraal beleidsarchief brengt elk jaar zaken over naar het nationaal archief. Het is hierbij tot dusver gegaan om fysieke dossiers. Door de ingezette vervolgacties van de nieuwe RAU en het, op basis van de nieuwe RAU versterken van de toezichtsrol van de archivaris, wordt verwacht dat ook bij digitale archiefwaardig materiaal de overdracht naar het nationaal archief correct zal verlopen.

5.3 Risico's en maatregelen

Hieronder is een overzicht opgenomen van de risico's en maatregelen op het niveau van actielijn 2.

Risico's	Maatregelen
Er lopen in deze actielijn veel verschillende initiatieven. Hierdoor kan er een wildgroei ontstaan waardoor de medewerker door de bomen het bos niet meer ziet.	Duidelijke visie op het IV applicatielandschap en hieraan initiatieven toetsen en bijsturen. 2024: samenhang aanbrengen. Onder meer via integrale memo's en via het actieplan IHH.
De bestaande en bekende middelen staan de ontwikkeling van nieuwe en meer innovatieve aanpak in de weg.	Ambassadeur zijn voor de toekomst. Communicatie, uitleg, ervaringsbijeenkomsten van en voor medewerkers organiseren. Pilots uitvoeren met moderne technieken waardoor de kennis en ervaring binnen de organisatie groeit. 2024: ambassadeursnetwerk oprichten, bijeenkomsten organiseren, ondersteunen SMW.
Veel aandacht voor het veiligstellen van informatie zonder de vraag te stellen wat het nut van de informatie kan zijn. Welk antwoord de informatie zou kunnen geven op welk type vragen en hoe dan zo'n antwoord het beste kan worden gegenereerd.	Bij het veiligstellen van informatie ('opslag') als noodzakelijke randvoorwaarde meegeven dat de vraag het uitgangspunt is voor de opslagmethodiek. 2024: juiste sjablonen, inrichten sharepoint/DWU, metadatering.
Oplossingen die op korte termijn beschikbaar zijn (en waar een grote behoefte aan is), kunnen er anders uitzien dan oplossingen op de lange termijn.	Accepteren (en zelfs bevorderen) dat er op korte termijn een werkbare oplossing is die snel kan worden geïmplementeerd en tegelijkertijd zorgen dat er voldoende ruimte is (aandacht/ middelen/ methodiek) voor de lange termijn oplossing. 2024: op centrale plek links met goede voorbeelden

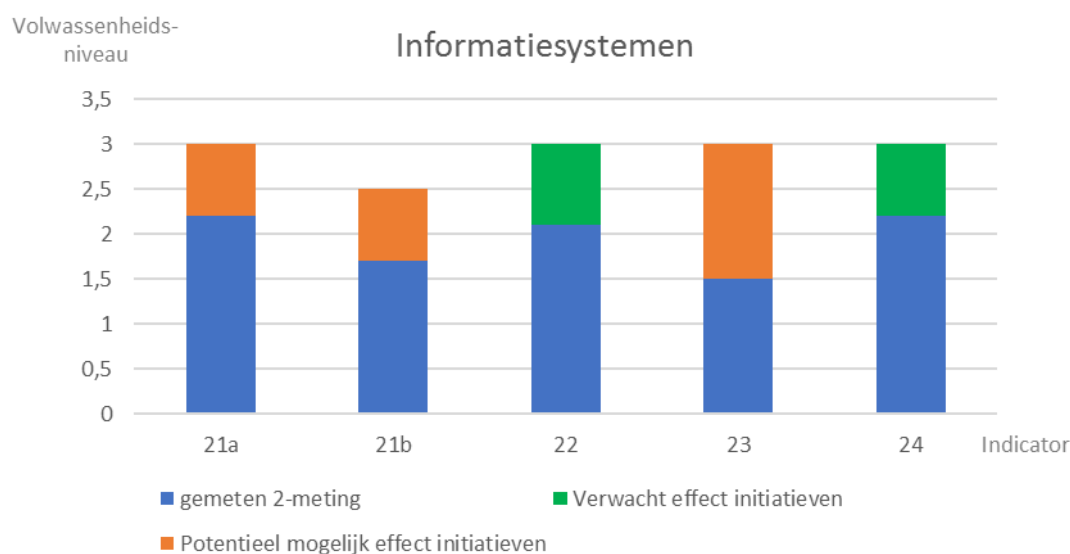
6. Actielijn 3: IT-systemen

Informatiesystemen ondersteunen organisatie en medewerkers optimaal bij hun informatiehuishouding en werkprocessen. Het IT-landschap dient beschikbaar en stabiel te zijn, aan de kwaliteitseisen te voldoen, en dient gebruiksvriendelijk en interoperabel te zijn. Tevens dienen de informatiesystemen van een kwalitatief hoogstaand niveau te zijn met een hoge mate van uniformiteit en standaardisatie. Bij nieuwe en aangepaste informatiesystemen worden de maatregelen bepaald en uitgevoerd als onderdeel van de projecten waarin de systemen worden aangeschaft, ontwikkeld en ingericht (archivering by design). Informatiebeveiliging is tenslotte altijd een belangrijke basisvoorwaarde bij het inrichten van informatiesystemen.

6.1 Uitkomsten 2-meting

In figuur 8 zijn de uitkomsten van de 2-meting per indicator visueel weergegeven in het blauwe deel van de kolom. Op basis van de lijst van initiatieven van 2024 is, met oranje of met groen, weergegeven welk aanvullend effect wordt verwacht op het volwassenheidsniveau van actielijn 3. Deze verwachting is oranje gekleurd waar zich mogelijke barrières kunnen voordoen om (voldoende) voortgang te bereiken. Voor actielijn 3 geldt dat voor de beperkte IV-capaciteit en de benodigde budgetten van invloed kunnen zijn op de (snelheid) van de voortgang.

Figuur 8: Uitkomsten 2-meting en verwacht eindeffect van initiatieven in 2026



Toelichting op indicator en volwassenheidsniveau 2023		
Te laag volwassenheidsniveau		
Voldoende volwassenheidsniveau		
Indicator en beschrijving	Met ing	Omschrijving volwassenheidsniveau
21a De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor <u>cliëntinformatie</u> ?	2,2	Systemen, koppelingen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Toegankelijkheid van digitale informatie is deels gerealiseerd (nb. veelal is opslag al wel geregeld, maar het zoeken en beschikbaar stellen niet).
21b De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor de <u>overige, niet-cliëntinformatie</u> ?	1,7	Systemen, koppelingen, processen, procedures en beleid zijn aanwezig, maar deze worden nog niet overal consistent toegepast en vernieuwd. Toegankelijkheid van digitale informatie is deels gerealiseerd (nb. veelal is opslag al wel geregeld, maar het zoeken en beschikbaar stellen niet).

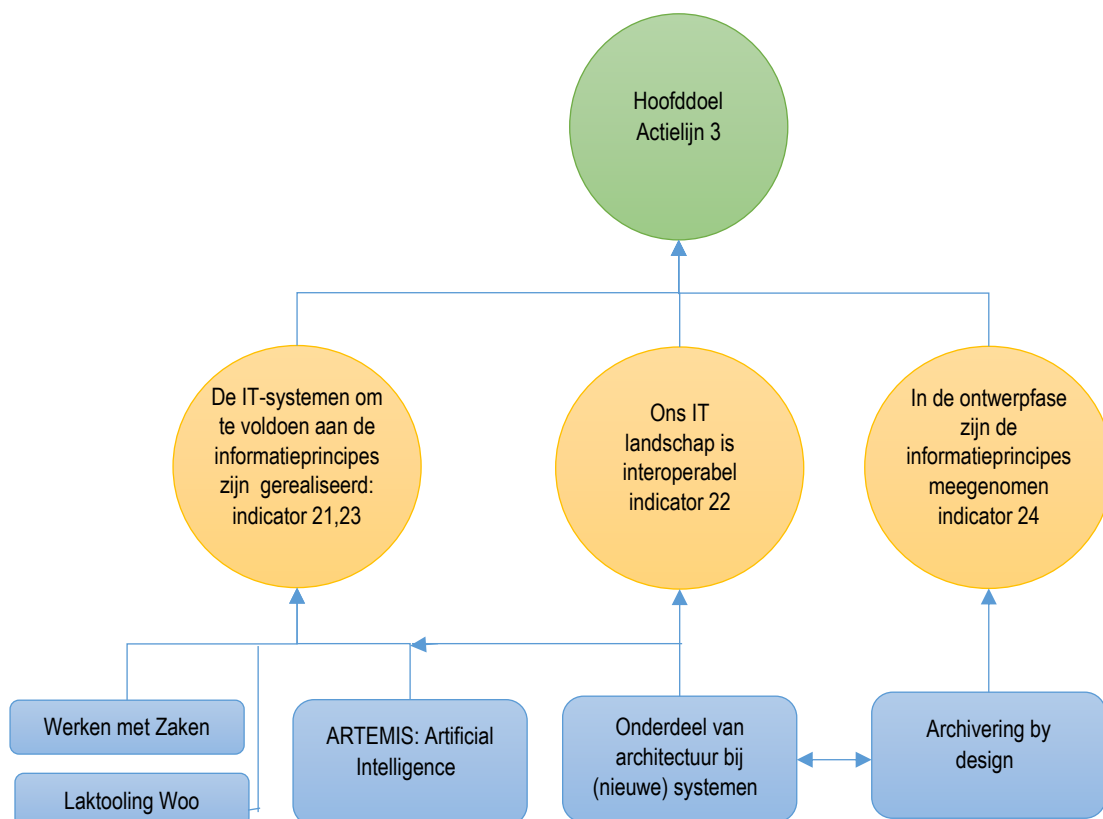
22	Ons IT-landschap voldoet aan de UWV brede kaders en richtlijnen en daarmee aan de kwaliteitseisen en is intern UWV interoperabel. We hebben concrete eisen waaraan alle informatiesystemen moeten voldoen om de daarin beheerde informatie duurzaam toegankelijk te maken en houden.	2,1	<i>Enigszins. We hebben een UWV doelarchitectuur maar die is niet afdwingbaar of mogelijk binnen het volledige landschap</i>
23	UWV heeft een record management applicatie, het RMA systeem. Ons RMA-systeem is ingericht volgens de geldende (Rijks)standaarden (die maximaal gericht zijn op uniformiteit en standaardisatie). We sluiten zoveel mogelijk aan bij gezamenlijke inkoop en beheer van deze systemen.	1,5	<i>Nee, wij hebben als organisatie een RMA systeem die decentraal beheerd wordt</i>
24	Voor de inrichting van nieuwe werkprocessen en nieuwe informatiesystemen wordt al in de fase van het ontwerp beoordeeld welke maatregelen nodig zijn om de informatie die hierin omgaat duurzaam toegankelijk te maken en te houden. Hierbij wordt volledig voldaan aan de geldende eisen en aan het afwegingskader voor archivering by design (DUTO: duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie.).	2,2	<i>Het principe en afwegingskader van duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie wordt in het proces van systeemontwikkeling meegenomen als een van de nice-to-have's</i>

De kaders en het beleid voor informatiesystemen zijn ingericht, maar binnen UWV hebben we te maken met erfenissen uit het verleden in ons IT-landschap. Er is een eilandstelsellandschap. Beweging en vooruitgang zijn geconstateerd en vanaf 2022 zien we hier een duidelijk bewustzijn in van wat er nog moet gebeuren. In het bijzonder wordt er aandacht besteed aan: de keten van informatie, value streams en de doorvertaling en aanpak in nieuwere systeemomgevingen. De nieuwere systeemomgevingen zijn echter nog slechts in beperkte mate uitgerold over UWV.

6.2 Acties op hoofdlijnen

In figuur 9 is, volgens de DIN-methodiek, weergegeven welke acties binnen UWV worden ondernomen in relatie tot de verbeterdoelen bij actielijn 3. Tevens wordt verwezen naar de bijbehorende indicatoren vanuit de 2-meting.

Figuur 9: Doeleinden – middelen visualisatie Actielijn 3



De IT-systemen om te voldoen aan de informatieprincipes zijn gerealiseerd

UWV heeft een centraal elektronisch archief voor de primaire bedrijfsprocessen (IBM FileNet). Dit systeem dekt maar een deel van de behoefte. Daarnaast heeft UWV een groot aantal archiefomgevingen (n=96). De terugvindbaarheid van informatie is daarmee een belangrijk aandachtspunt, omdat er sprake is van meerdere systemen die aan elkaar moeten worden gekoppeld. Er zijn verschillende IT-initiatieven die de komende jaren producten opleveren waardoor klantreizen beter worden gefaciliteerd en informatieprincipes beter zijn geborgd.

Ons IT-systeem is interoperabel

Architectuur in relatie tot IT systemen wordt binnen UWV gemonitord en waar nodig gecoördineerd door de Architectuur Board. Hierdoor is geborgd dat nieuwe systemen voldoen aan te stellen eisen op o.a. het gebied van ontsluitbaarheid.

Informatieprincipes zijn in de ontwerpfase meegenomen

Bij veranderingen en projecten wordt het archiveringsprincipe als leidend principe aan de voorkant meegenomen. Dit uitgangspunt staat echter soms onder druk. Bijvoorbeeld als maatschappelijk een snelle actie wordt gevraagd zoals tijdens Covid. Daardoor kan het een 'nice to have' in plaats van een leidend principe worden. Hierbij worden overigens ook verschillen per bedrijfsonderdeel gezien. Bij SMZ wordt medische informatie van klanten beheerd en wordt het belang van een goede en veilige archivering intrinsiek gevoeld in het bedrijfsonderdeel. Dit heeft invloed op het gewicht van dit leidend principe en de koersvastheid. In 2024 wordt gezocht naar mogelijkheden om deze aandacht voor 'archivering by design' naar alle bedrijfsonderdelen uit te rollen.

6.3 Risico's en maatregelen

Hieronder is een overzicht weergegeven van de risico's en maatregelen op het niveau van actielijn 3.

Risico's	Maatregelen
Krap tijdspad	Gefaseerde aanpak, prioriteren en zoveel mogelijk timeboxen.
Buiten deze actielijn lopen initiatieven om systemen in scope te vervangen	De concrete eisen aan systemen zo snel mogelijk meegeven.
Te grote ambities: te veel tegelijk, te hoog tempo	Gefaseerde uitrol per bron en geen wijzigingen in scope of tijdsplanning.
Onder druk van tijd, maatschappij en middelen het principe van 'archivering by design' loslaten.	Als beleid DIV snel schakelen waardoor er zo mogelijk sprake is van extra tijd. Daarnaast vooraf bedrijfsonderdelen meenemen in de meerwaarde van archivering by design waardoor de acceptatie van een korte termijn investering wordt vergroot.

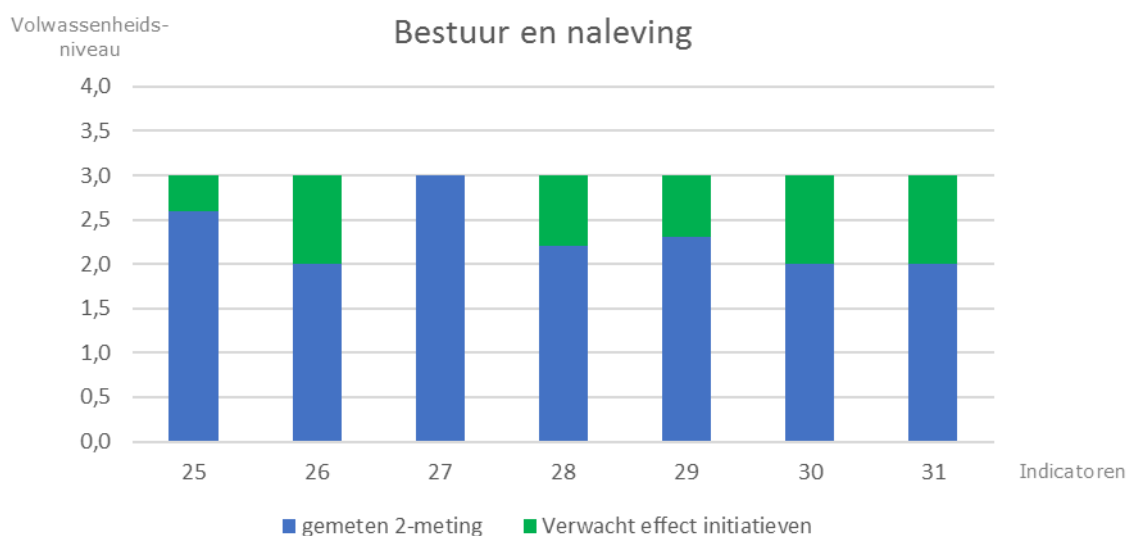
7. Actielijn 4: Besturing en naleving

Bij UWV is informatiehuishouding en transparantie geborgd in de P&C-cyclus. Er is op structurele basis een governance op de informatiehuishouding ingericht waarin de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd. Verantwoordelijkheden worden daarbij ondersteund door heldere kaders en periodieke kwaliteitsmonitoring. De bestuurder moet in staat worden gesteld om te sturen op de doelstelling van de UWV-informatiehuishouding.

7.1 Uitkomsten 2-meting

In figuur 10 zijn de uitkomsten van de 2-meting per indicator visueel weergegeven in het blauwe deel van de kolom. Op basis van de lijst van initiatieven van 2024 is, met oranje of met groen, weergegeven welk aanvullend effect, bij realisatie van alle initiatieven, wordt verwacht op het volwassenheidsniveau van actielijn 1. Deze verwachting is oranje gekleurd waar zich mogelijke barrières kunnen voordoen om (voldoende) voortgang te bereiken. Voor actielijn 4 geldt dat er geen barrières worden voorzien die van invloed zijn op het bereiken van het afgesproken volwassenheidsniveau 3.

Figuur 10: Uitkomsten 2-meting en verwacht eindeffect van initiatieven in 2026



Toelichting op indicator en volwassenheidsniveau 2023		
Te laag volwassenheidsniveau		
Voldoende volwassenheidsniveau		
Indicator en beschrijving	Met ing	Omschrijving volwassenheidsniveau
25 Bestuur en directies van onze organisatie dragen het belang van de informatiehuishouding actief en structureel uit. Zij geven zelf aantoonbaar het goede voorbeeld.	2,6	<i>Er wordt structureel aandacht aan besteed, maar niet bij het gehele bestuur/ alle directies overal met een hoog ambitieniveau</i>
26 Bij de lijn, midden en senior management van onze organisatie is duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de informatiehuishouding.	2	<i>Deels. Het verschilt per bedrijfs onderdeel in welke mate de managers op de hoogte zijn van wie wat doet in de informatiehuishouding.</i>
27 De organisatie heeft met belangrijke (keten)partners met wie duurzaam in gezamenlijkheid een publieke taak wordt vervuld, afspraken gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden voor het beheer van de informatie binnen dit (duurzame) samenwerkingsverband.	3	<i>Deels. Voor sommige ketens zijn de afspraken over de verantwoordelijkheid voor het beheer binnen de keten gemaakt, voor andere ketens is dat niet het geval.</i>
28 Het management van de organisatie heeft in beeld waar de risico's en de knelpunten in de informatiehuishouding zitten, weet wat er fout kan gaan en zorgt ervoor dat het risicobeeld regelmatig wordt herijkt.	2	<i>In kaart gebracht. Er is een risicoanalyse waardoor bekend is welke mogelijke risico's en knelpunten er zijn. Een systematische aanpak om deze risico's te beheersen is er nog niet</i>
29 Het management van de organisatie weet wat eventuele zwakke punten in onze informatiehuishouding zijn.	2,3	<i>Deels. Op sommige gebieden is de kennis er wel op andere niet. Er is een versnipperd beeld</i>

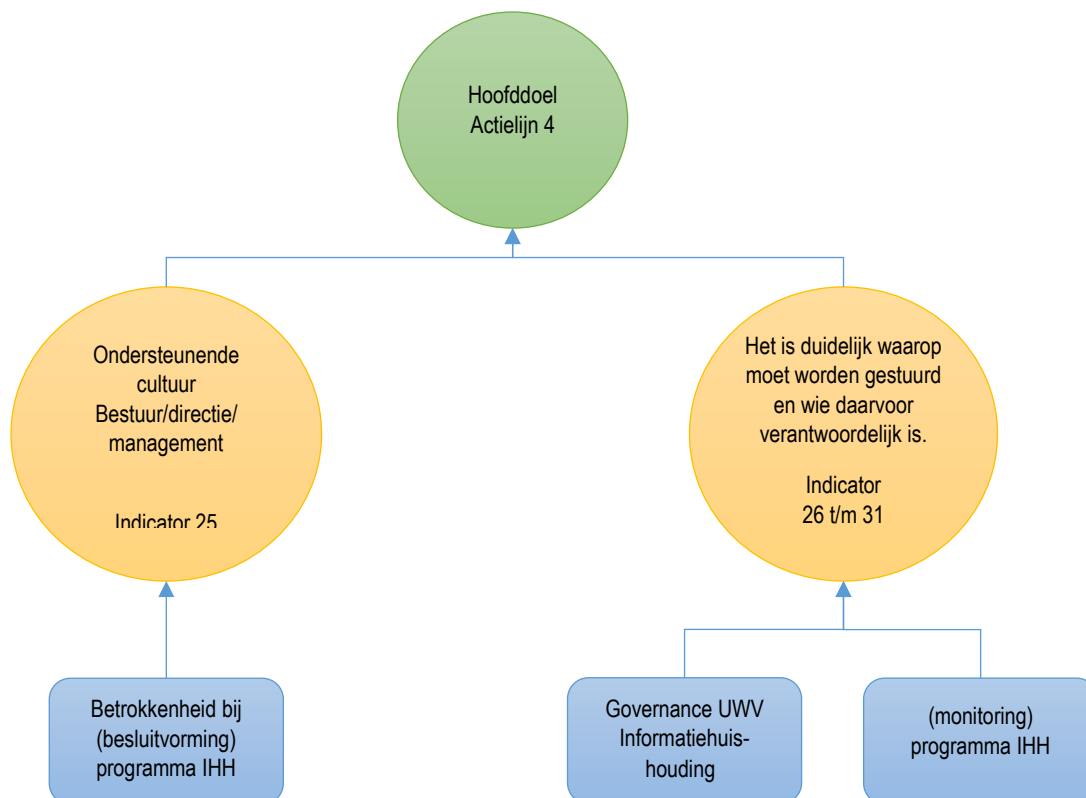
30	Verbeterpunten zijn ingepland en de voortgang wordt regelmatig getoetst.	2,5	Het eerste integrale plan voor verbetering is opgesteld. Er zit verschil in de mate waarin het voor bedrijfsonderdelen duidelijk is welke acties zij wanneer moeten ondernemen.
31	Informatiehuishouding heeft structureel een plek in de planning en control (P&C) cyclus van de gehele organisatie.	2	We zijn bezig met de inrichting en is deels gerealiseerd

Ook hier is een onderscheid te maken tussen het primaire proces en het bestuurlijk proces. Sturing op de informatieprocessen in het primaire proces ligt op een hoger kwaliteitsniveau. De nodige instrumenten zijn beschikbaar en worden toegepast. In het bijzonder waar het gaat om de uitvoering van de wettelijke taken en kaders. Bij bestuurlijke processen zijn de verantwoordelijkheidslijnen diffuus. Dit leidt tot knelpunten bij het stellen van prioriteiten om veranderingen te realiseren.

7.2 Acties op hoofdlijnen

In figuur 11 is, volgens de DIN-methodiek, weergegeven welke acties binnen UWV worden ondernomen in relatie tot de verbeterdoelen bij actielijn 4. Tevens wordt verwezen naar de bijbehorende indicatoren vanuit de 2-meting.

Figuur 11: Doeleinden – middelen visualisatie Actielijn 4



Ondersteunende cultuur bestuur/ directie

Sinds 2021 is het voor bestuur en directie steeds scherper geworden wat het belang is van een goed op orde zijnde informatiehuishouding, ook als het gaat om beleidsinformatie in de bestuurlijk-ondersteunende processen. Waar dit niet het geval is leiden parlementaire enquêtes tot een groot beslag op mensen en middelen, met alle negatieve effecten op medewerkers en andere belangrijke (primaire) processen als gevolg. Daarnaast kiest UWV in het beleid en de uitvoering van de dienstverlening expliciet voor openheid en transparantie, en voor het centraal stellen van de cliënt. Door deze keuzes is het inzicht gegroeid dat een op orde zijnde informatiehuishouding een noodzakelijke voorwaarde is om invulling te geven aan deze keuzes.

Tot nog toe lag, vanuit het programma, het accent op de UWV-brede ontwikkelingen op stafniveau. In 2023 zijn wel al verschillende verzoeken vanuit de business voor meer menskracht gehonoreerd. Hierdoor is het voor de business mogelijk om de noodzakelijke inhaalslag in de informatiehuishouding te realiseren. Deze actie droeg ook bij aan een ondersteunende cultuur voor de informatiehuishouding. Er zijn echter maar een beperkt aantal divisies in de business die deze stap naar het programma hebben gezet. In 2024 wordt vanuit het programma expliciet aandacht gegeven aan de business. Zowel door in gesprek te gaan, onderzoek te doen naar mogelijke barrières om mee te doen aan belangrijke integrale projecten, waar mogelijk barrières te slechten en door een toolkit voor leidinggevendenden ter beschikking te stellen. De verwachting is dat dit bijdraagt aan een ondersteunende cultuur binnen alle bedrijfsonderdelen van UWV.

Duidelijkheid waarop moet worden gestuurd en wie verantwoordelijk is: stelselverantwoordelijkheid

UWV heeft voor de tijdsduur van het programma Open op Orde de governance structuur duidelijk belegd. Hierdoor is het programma informatiehuishouding zichtbaar in de organisatie en komen de verbeterpunten, met bijbehorende acties, terecht op directietafels en bij het bestuur. Tegelijkertijd blijkt dat het structureel versterken van de informatiehuishouding veelal vraagt om een integrale aanpak. En juist bij integrale projecten binnen UWV is er onduidelijkheid in de sturing waardoor het risico ontstaat dat projecten niet of onvoldoende worden afgehecht. In 2023 is het onderzoek naar lacunes in de governance van de informatiehuishouding binnen UWV afgerond. Er ligt een advies om de geconstateerde versnippering van bevoegdheden tegen te gaan en de PDCA-cyclus sterker in te regelen. Naar verwachting zal deze in 2024 leiden tot concrete stappen waarbij de eerste effecten in 2025 meetbaar worden. Het programma monitort hier de voortgang en ondersteunt waar gewenst. Daarnaast is er op directieniveau van de verantwoordelijke bedrijfsonderdelen voor de Moderne Werkplek zoals C-ICT, GIV en FB acties ingezet om duidelijkheid te brengen in de verantwoordelijkheden in het werkplekdomein.

7.3 Risico's en maatregelen

Hieronder is een overzicht opgenomen van de risico's en maatregelen op het niveau van actielijn 4.

Risico's	Maatregelen
Bij incidenten wordt de aandacht al snel verlegd. Het is daardoor lastig om structureel actief de aandacht voor informatiehuishouding uit te dragen.	In de awarenesscampagne structureel tijd en ruimte besteden aan de opvattingen van bestuur en directie. Naast de (tijdige) betrokkenheid in de besluitvorming bij de herijking van het actieplan 2024: voortzetting van deze aanpak.
Risico's en zwakke punten zijn in beeld. Echter opvolging én het meten van de effectiviteit om het aan te pakken ontbreekt.	Duidelijkheid in eerste lijnverantwoordelijkheid naast de rol van de 2 ^e en 3 ^e line of defense. Acties programma: monitoring, signaleren mogelijke knelpunten, initiatief governance (gestart 2022). 2024: voortzetting van deze aanpak.

8. Communicatie en organisatieontwikkeling

8.1 De noodzaak van organisatieontwikkeling

UWV is in de eerste plaats een uitvoeringsorganisatie. De focus ligt bij de primaire taken. Gericht op de zorg dat de cliënt de uitkeringen waar hij of zij recht op heeft ook daadwerkelijk krijgt. Daarnaast is UWV een verbindende factor met de arbeidsmarkt en zet UWV zich in om de mogelijkheden van cliënten op de arbeidsmarkt te versterken door het bieden van opleidingen en trainingen.

UWV is zich meer en meer gaan realiseren dat zij daarnaast ook een taak heeft om zich te verantwoorden aan de maatschappij. Wet- en regelgeving is nooit helemaal sluitend, individuele gevallen vragen soms om een specifieke interpretatie van de wet- en regelgeving. Dit (groeïend) bewustzijn vraagt om een andere cultuur en zal ook vragen om aanpassingen binnen de organisatie.

8.2 De rol van communicatie

Op het gebied van communicatie en organisatieontwikkeling zijn of worden op verschillende deelgebieden activiteiten ontwikkeld. Variërend van campagnematige communicatie, lijncommunicatie, instructies, ondersteuningsmiddelen, opleidingen en lijnsturing. Gezamenlijk zorgen deze activiteiten voor de gewenste verandering ten aanzien van informatiehuishouding op het niveau van de individuele medewerker, het team en de organisatie als geheel.

Toelichting op de (voorgenomen) activiteiten:

- Communicatiestrategie
 - Het doorontwikkelen van de bestaande communicatiestrategie naar een concrete, realistische en uitvoerbare aanpak met een korte- en lange termijn visie en planning.
- Fysieke bijeenkomsten
 - Het organiseren van workshops, themagerichte inlooplunches en andere bijeenkomsten waar ambassadeurs van de informatiehuishouding op het operationele niveau elkaar wederzijds kunnen inspireren.
- Website
 - Ontwikkelen van een doelgroepgerichte DWU landingspagina waar producten opgenomen zijn om medewerkers en leidinggevendenden te informeren, inspireren en te betrekken bij het onderwerp Informatiehuishouding. Denk hierbij aan bijvoorbeeld infographics, instructiemateriaal, factsheets en interviews met medewerkers en early adapters.
- Toolkit
 - Een toolkit voor leidinggevendenden waarin producten zijn opgenomen om leidinggevendenden te ondersteunen hoe zij de medewerkers kunnen faciliteren om de eigen rol te pakken in het op orde brengen van de informatiehuishouding. Hierbij wordt onder meer gedacht aan: standaardpresentaties, testen, dialoogkaarten, werkvormen, begeleiding, nazorg.
- E-learningmodules
 - E-learning modules ten aanzien van de informatiehuishouding. Over een breed scala van onderwerpen zoals: goed archiveren, gedragscode digitale werkomgeving, de mogelijkheden van Office 365.
- Interne campagnes
 - Interne campagnes waarbij de medewerkers periodiek intensief worden geïnformeerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiekanalen. Elke campagne zal een specifieke focus hebben. Het uiteindelijke doel van deze campagnes is enerzijds het verbinden van de verschillende initiatieven en anderzijds de herkenbaarheid en vindbaarheid te vergroten van de initiatieven die bijdragen aan de verbetering van de informatiehuishouding.

- Instructiemateriaal
 - Hierbij kan worden gedacht aan infographics en factsheets. Het instructiemateriaal is afgestemd op verschillende type gebruikers.

8.3 Opgave van communicatie

Binnen UWV zijn er vier aandachtsgebieden, waar voor communicatie een opgave ligt, die ondersteunend zijn om de hoofddoelen van het programma IHH (zie bijlage 3) te behalen.

- Er ligt een opgave voor communicatie om de versnippering van taken van het programma IHH projectteam inzichtelijk te maken. Door de overlap en samenhang tussen de verschillende bedrijfsonderdelen tastbaar te maken kan Communicatie een bijdrage leveren aan de samenwerking om de kwaliteit van de informatiehuishouding te verbeteren;
- Communicatie kan eraan bijdragen dat ,de binnen het UWV beoogde doelgroepen, het belang kennen van een correcte informatiehuishouding en enthousiast zijn om de juiste tools te gebruiken om informatie volgens de informatieprincipes op te slaan;
- Communicatie dient bij te dragen aan een efficiënte kennisdeling binnen UWV om het kennisniveau te verbeteren over de toepassing van de tools om informatie volgens de informatieprincipes op te slaan;
- Tussen de verschillende doelgroepen en onderdelen binnen UWV ondersteunt Communicatie de dialoog waarmee zorgen, behoeften en weerstand bespreekbaar gemaakt kunnen worden. Denk hierbij aan de organisatie van dialoogsessies en het faciliteren van werkvormen voor het projectteam.

8.4 Communicatie acties

- Ontwikkeling en uitvoering van een communicatieaanpak, content strategie en middelen- & kanalenstrategie met het doel om het bewustzijn ten aanzien van informatiehuishouding te vergroten en doelgroepen met relevante content en communicatie uitingen op efficiënte en transparante wijze te informeren, faciliteren en enthousiasmeren;
- We halen actief input en ervaringen op bij doelgroepen, zodat wij hen gedurende het optimalisatieproces van de informatiehuishouding binnen UWV optimaal kunnen informeren en ondersteunen;
- Waar mogelijk werken we samen met communicatieafdelingen binnen andere UWV-onderdelen om een integrale communicatielijn te behouden en co-creatie daar waar nodig mogelijk te maken.

8.5 Doelgroepen

We onderscheiden de volgende doelgroepen:

- Directie en bestuur
- Management
- Uitvoerders primaire processen
- Uitvoerders bestuurlijk-juridische processen
- Ketenpartners

Zoals hieronder beknopt is beschreven heeft daarbij elke doelgroep een specifieke rol en verantwoordelijkheid om de informatiehuishouding binnen UWV beter op orde te brengen.

- Directie en bestuur hebben een voorbeeldfunctie in houding en gedrag en zijn verantwoordelijk voor besluitvorming
- Uitvoerders van primaire processen zijn verantwoordelijk om met een correcte attitude richting de cliënt de juiste instrumenten toe te passen
- Uitvoerders bestuurlijk-juridische processen zijn verantwoordelijk om met een correcte attitude ten aanzien van het bieden van transparantie naar de maatschappij de juiste tools toe te passen
- Ketenpartners zijn verantwoordelijk voor het maken van adequate afspraken en een transparante kennisdeling binnen het ketenproces.
- Management heeft een controlerende en enthousiasmerende functie om in relatie tot de P&C-cyclus het kennisniveau t.a.v. de juiste tools en de toepassing daarvan onder hun medewerkers te verbeteren.

9. Financiering

9.1 Uitgangspunten structurele financiering Open op Orde

Voor de uitvoering van Open op Orde is voor de planperiode 2021-2026 in totaal een bedrag van € 787 mln. beschikbaar gesteld. De voornaamste investeringen zullen binnen de planperiode 2021-2026 moeten plaatsvinden, maar de reeks loopt ook in de daaropvolgende jaren structureel door om de informatiehuishouding op peil te houden. De exact benodigde structurele middelen worden na afloop en in samenspraak met de deelnemers door het Rijk bepaald.

De verantwoording voor de besteding van gelden naar het Rijk verloopt langs de volgende lijnen:

- De jaarlijkse metingen
- De jaarlijkse herijking van het actieplan (januari)
- De halfjaarlijkse voortgangsrapportages (februari en september)

9.2 Financiering programma Informatiehuishouding UWV

Het programma wordt door UWV gefinancierd met behulp van:

- Reguliere middelen
- Portfoliomiddelen
- POK 4 IHH gelden

In de onderstaande tabel is weergegeven welke investering per actielijn zijn te verwachten vanaf 2022 tot en met 2023. Hierbij zijn de reguliere middelen buiten beschouwing gelaten. BKWI (toegelicht in paragraaf 9.3) is meegenomen. Uit het POK bestedingsplan IHH gelden is € 8 mln per jaar beschikbaar voor de volgende jaren tot 2026. De begroting voor 2024 vanuit IHH gelden ligt een fractie hoger dan het beschikbare budget (€ 8.337 tegen € 8.000 K beschikbaar). Indien nodig zal er worden getemporiseerd waardoor de kosten in 2025 vallen.

Actielijn in €K	Prognose 2023	Begroting 2024	Totaal
1: Professional			
Benodigd budget	€ 154	€ 144	€ 298
POK geld bijdrage	€ 154	€ 144	€ 298
2: Volume en aard van de informatie			
Benodigd budget	€ 3.755	€ 6.952	€ 10.707
POK geld bijdrage	€ 3.340	€ 4.852	€ 8.192
3: IT systemen			
Benodigd budget	€ 2.532	€ 4.692	€ 7.224
POK geld bijdrage	€ 2.043	€ 2.441	€ 4.484
4: Besturing en naleving			
Benodigd budget	€ 636	€ 900	€ 1.536
POK geld bijdrage	€ 636	€ 900	€ 1.536
Totaal			
Benodigd budget	€ 7.077	€ 12.688	€ 19.765
POK geld bijdrage	€ 6.173	€ 8.337	€ 14.510

Bij de POK IHH gelden is er een onderscheid tussen de financieringsstroom van het ministerie van financiën en de financieringsstroom vanuit BZK. Vanaf 2022 is structureel € 8 miljoen euro vanuit het POK-bestedingsplan ter beschikking gesteld aan UWV. De financiering is afkomstig van het Ministerie van Financiën.

Voor de financieringsstroom vanuit BZK is in het Interdepartementale overleg Bedrijfsvoering (ICBR) van 19 april 2022 besloten om de financiering structureel in te regelen en daarbij de IHH POK gelden van het ministerie van BZK te verdelen over de organisaties op basis van FTE. De toekenning wordt in één keer beoordeeld voor de hele periode 2022 – 2026. Hiervoor hebben we

op 1 september 2022 een claim ingediend voor de periode vanaf 2024, om indien nodig een hoger budget te vragen.¹¹ Voor 2024 doet die noodzaak zich niet voor.

Sinds 2023 zijn er nieuwe initiatieven opgestart waarvoor geen, of nog onvoldoende dekking is vanuit andere gelden binnen UWV. Het uitgangspunt is steeds dat deze binnen de looptijd van het programma moet worden afgerond. Waar dit niet mogelijk is wordt een apart traject opgestart om de mogelijkheden te onderzoeken om het op te nemen in het reguliere budget van het verantwoordelijke bedrijfsonderdeel. De invloed van actuele ontwikkelingen én het ontdekken van synergievoordelen (zowel binnen UWV als tussen de partners van UWV) zijn van invloed op de vraag hoeveel budget er daadwerkelijk nodig is. Een betrouwbare inschatting is een half jaar voorafgaand aan het nieuwe jaar te maken.

9.3 Financiering BKWI

BKWI loopt sinds 2022 mee in de financiering vanuit het programma conform afspraken met SZW. Van de toegekende gelden wordt de projectleider voor BKWI vanuit het programma gefinancierd. Daarnaast staat nog de vraag open welke kosten voor de mogelijke aanschaf en implementatie van een DMS worden voorgelegd aan het programma. Dit zal op korte termijn worden gedaan met de indiening van het DMS-vooronderzoek. De inzet van een privacy-officer en beleidsadviseurs en het vergaren van kennis op het terrein van informatiesystemen worden gefinancierd uit de vaste, reguliere bezetting.

Kosteninschatting initiatieven In € 1000	2022	2023	2024	2025	2026
	Actielijn 1	120	64	74	90
Actielijn 2	0	0	20	20	20
Actielijn 3	0	80	40	40	40
Actielijn 4	0	0	10	10	10
Totaal	120	144	144	160	160

¹¹ SBK/103729/JB en SBK/103354/KK

Bijlage 1: Uitgangspunten sturing Open op Orde 2022

Bron: Kaderbrief Open op Orde 2021, datum behandeling 14 december 2021 (Kenmerk 2021-0000641072)

Doelstelling kaderbrief

Doelstelling van deze kaderbrief is het definiëren van voorwaarden en afspraken voor de sturing, beheersing en verantwoording in het kader van de verbeteroperatie Open op Orde.

Uitgangspunten sturing Open op Orde

- 1) De coördinatie van Open op Orde is belegd bij het Programma Open Overheid/spoor Open op Orde (POoO). Het programma maakt onderdeel uit van het overkoepelende programma Open Overheid - waarin naast het 'spoor' Open op Orde ook de sporen 'Implementatie Archiefwet', 'Implementatie Wet Open Overheid', 'Informatievoorziening artikel 68 Grondwet' en 'Politiek - Ambtelijke verhoudingen' zijn belegd.
- 2) Het Programma Open Overheid/spoor Open op Orde legt verantwoording af aan de Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijk (ICBR) (via Programmaraad Open Overheid), waarbij de Regeringscommissaris Informatiehuishouding wordt geïnformeerd.
- 3) De Regeringscommissaris Informatiehuishouding is de bewaker en aanjager van het politiek-bestuurlijke proces rond het programma Open op Orde. Hij/zij bevordert de voortgang van de verbetering van de informatiehuishouding door deelnemers te stimuleren en aan te spreken op de voortgang van de verbetering van de informatiehuishouding. Hij/zij doet voorstellen aan de Minister van BZK en/of stelselpartijen om hun bevoegdheden in te zetten, indien dat de voortgang van de uitvoering van de verbetering van de informatiehuishouding ten goede komt en voor de realisatie daarvan noodzakelijk is. Ook zal de Regeringscommissaris Informatiehuishouding een verbindende rol spelen tussen de betrokken stelselpartijen.
- 4) Het Programma Open Overheid/spoor Open op Orde en de deelnemers hebben een gezamenlijk beeld van de doelen van de verbeteropgave en de manier om dat te bereiken. **Deze doelen en uitgangspunten zijn in het generiek actieplan Open op Orde vastgelegd. Dit actieplan - en de vastgestelde Rijksbrede prioriteiten voor onderliggende plannen¹² - worden jaarlijks geactualiseerd onder coördinatie van het programma.** Het eerstvolgende actualisatiemoment van Open op Orde is voorzien in het voorjaar van 2022, na de volgende beoordeling van de onderliggende actieplannen.
- 5) De financiële paragraaf van Open op Orde wordt jaarlijks geactualiseerd in de ICBR, op voordracht van het Programma Open Overheid/spoor Open op Orde en na advies van de Regeringscommissaris Informatiehuishouding. Begin 2022 wordt, mede op basis van het beeld uit de nulmetingen en de voortgang op alle actieplannen, Open op Orde geactualiseerd en voor het zomerreces in de ICBR besproken.
- 6) De deelnemers aan Open op Orde zijn zelf verantwoordelijk voor het realiseren en verantwoorden van de door hen op te leveren resultaten binnen het aan hen toegekende budget. Zij spannen zich in om optimaal invulling te geven aan de in deze kaderbrief gevraagde sturings-, beheersings- en verantwoordingsmaatregelen.

Uitgangspunten verantwoording Open op Orde

1) Programma Open Overheid/spoor Open op Orde (POoO) rapporteert periodiek en integraal over de voortgang van het programma richting de ambtelijke en politieke leiding van BZK, de ICBR en de Regeringscommissaris Informatiehuishouding. Om deze rapportage te faciliteren dienen deelnemers periodiek, tijdig en conform de uitgangspunten in deze kaderbrief aan POoO te rapporteren omtrent voortgang/behaalde resultaten, afwijkingen en risico's.¹³

¹² Het ingediende Actieplan Informatiehuishouding UWV februari 2022 is een voorbeeld van zo'n onderliggend plan.

¹³ Alleen dit punt is aangegeven vanwege de relevantie voor bestuurders. In de Kaderbrief staan er meer.

Bijlage 2: Overzicht stelselpartijen Rijk

Bron: 20221103 Actualisatie Generiek Actieplan 2023 v3

Nationaal Archief

Het Nationaal Archief is – met meer dan 200 jaar ervaring – het expertisecentrum informatiehuishouding voor de rijksoverheid. Hiermee ondersteunt ze overheidsorganisatie met raad en daad bij het inrichten van hun informatieprocessen en –systemen. Het Nationaal Archief biedt: voorlichting, opleiding en kennisdeling; kaders en handreikingen; implementatie-adviezen; innovatie van het vakgebied; generieke voorzieningen; en het beheer van blijvend te bewaren informatie. Zo zorgen we er samen voor dat het vooraf (by design) is geregeld dat overheidsinformatie goed wordt beheerd. Zodat de organisaties voldoen aan de verplichting uit de Archiefwet en Wet open overheid om hun informatie duurzaam toegankelijk te maken en te houden. Met als doel dat iedereen gebruik kan maken van zijn recht op toegang tot overheidsinformatie.

Doc-Direkt

Doc-Direkt is de shared serviceorganisatie die werkt vanuit kennis en expertise op het gebied van informatiehuishouding en informatiebeheer. Zij ondersteunt rijksorganisaties bij het creëren van toegankelijke, tijdige en transparante informatie die aansluit bij de huidige wet- en regelgeving. Deze ondersteuning beoogt een efficiënte, verantwoorde en transparante bedrijfsvoering mogelijk te maken. Naast het beheren en bewerken van archieven, brengt Doc-Direkt structuur en ordening aan in informatieprocessen van de Rijksoverheid. Doc-Direkt levert generieke tools. En geeft daarnaast advies op maat op het gebied van de informatiehuishouding en archivering. Daarnaast adviseert en ondersteunt Doc-Direkt departementen met de uitvoering van hun (eigen/organisatie specifieke) plannen voor de verbetering van de Informatiehuishouding en de implementatie en uitvoering van de WOO. Doc-Direkt heeft ruime ervaring met de voorbereiding en ondersteuning van parlementaire enquêtes. Doc-Direkt is de leverancier van tijdelijke capaciteit van informatieprofessionals (Centrale Pool) en zorgt voor het opleiden van medewerkers in dit domein. De kennis op het gebied van informatiebeheer is schaars, is belangrijker dan ooit en dient sterker verweven te worden in de bedrijfsvoering van het rijk. Daartoe is eigentijds digitaal gereedschap nodig. Daarom wordt steeds vaker ontwikkeling van techniek uitbesteed aan externe leveranciers. Er is vanuit het Rijk een grote wens om meer generieke rijksbrede tooling te ontwikkelen. Doc-Direkt zorgt voor regie tussen de afnemers en de juiste leveranciers.

RDDI

RDDI is het Rijkprogramma Duurzaam Digitale informatiehuishouding. Dit is de projecten organisatie binnen de rijksdienst voor informatiehuishouding. Hier worden in projecten generieke producten ontwikkeld die oplossingen moeten bieden voor generieke vraagstukken. Het programma ontwikkelt niet alleen maar implementeert ook. Producten die hier zijn ontwikkeld zijnde leerhuizen met opleidingen, Rijksbrede webarchivering, e-mailarchivering, chatberichten en de werkwijze beslisnota's, 'Actief Openbaar maken doe je zo' en 'Een WOO-verzoek afhandelen doe je zo'.

UBR

I-Interim Rijk en Doc-Direkt hebben in een convenantafspraken gemaakt om kennis en capaciteit effectief in te zetten. Medewerkers van I-Interim Rijk en Doc-Direkt werken in multidisciplinaire teams samen met de collega's van een opdracht-gevende rijksorganisatie om de informatiehuishouding op orde te krijgen én te houden. De teams hebben de mogelijkheid om snel extra en deskundige (I-)professionals van Rijksconsultants, Rijks ICT Gilde G en I-Interim Rijk in te zetten voor deze veranderopgave. De teams werken samen in een netwerk met de andere stelselpartijen om hun inzet zo effectief mogelijk te maken.

HR-ICT

HR-ICT staat aan de lat voor werving van informatieprofessionals voor het Rijk. Het programma I-Vakmanschap (voorheen: programma HR-ICT) helpt rijksorganisaties met duurzame oplossingen voor de schaarste aan professionals. Onderdeel daarvan is I-partnerschap; de samenwerking tussen MBO's (ROC's), hogescholen, universiteiten en de Rijksoverheid om samen te werken in onderzoek en onderwijs op IT-gebied. Het hoger onderwijs kan onderzoek doen en praktijkopdrachten uitwerken over actuele onderwerpen. De Rijksoverheid haalt talentvolle nieuwe IT-medewerkers binnen en heeft toegang tot de laatste IT-kennis om maatschappelijke taken beter uit te kunnen voeren en huidige medewerkers bij te scholen. Daarnaast is HR-ICT verantwoordelijk voor de implementatie van het KWIV.

Bijlage 3: De 31 indicatoren van de 2-meting

Actielijn	Indicator	Onderwerp
HOOFDDOEL	1a	De organisatie heeft <u>cliëntinformatie uit primaire processen</u> die nodig is om overheidshandelen te reconstrueren onder beheer gebracht. Het gaat daarbij om informatie die nodig is voor de uitvoering van de eigen taken, voor publieke verantwoording, als bewijs van rechten en plichten, voor derden, en voor later onderzoek en geschiedschrijving. Dit geldt voor alle vormen van informatie, dus ook voor digitale media zoals websites, chatberichten, e-mail en officiële social media accounts. Het gaat hier om het algemene beeld van de mate waarin de relevante overheidsinformatie wordt beheerd conform de Archiefwet en de uitgangspunten in het Meerjarenplan openbaarheid en Informatiehuishouding Rijksoverheid 2023-2025.
	1b	De organisatie heeft <u>beleids- en bedrijfsinformatie</u> die nodig is om overheidshandelen te reconstrueren onder beheer gebracht. Het gaat daarbij om informatie die nodig is voor de uitvoering van de eigen taken, voor publieke verantwoording, als bewijs van rechten en plichten, voor derden, en voor later onderzoek en geschiedschrijving. Dit geldt voor alle vormen van informatie, dus ook voor digitale media zoals websites, chatberichten, e-mail en officiële social media accounts. Het gaat hier om het algemene beeld van de mate waarin de relevante overheidsinformatie wordt beheerd conform de Archiefwet en de uitgangspunten in het Meerjarenplan openbaarheid en Informatiehuishouding Rijksoverheid 2023-2025.
	2a	Onze cliëntinformatie uit <u>de primaire processen</u> is interpreteerbaar en betrouwbaar. Dit betekent dat vastgesteld kan worden in welke context informatie een rol heeft gespeeld (wie, wat, waar, wanneer, waarvoor) en dat de informatie authentiek is, dat wil zeggen dat aantoonbaar is dat er geen ongeautoriseerde wijzigingen zijn aangebracht in de inhoud van de informatie of de begeleidende contextgegevens. En in geval van digitalisering van informatie dat correcte vervanging heeft plaatsgevonden.
	2b	Onze <u>beleids- en bedrijfsinformatie</u> is interpreteerbaar en betrouwbaar. Dit betekent dat vastgesteld kan worden in welke context informatie een rol heeft gespeeld (wie, wat, waar, wanneer, waarvoor) en dat de informatie authentiek is, dat wil zeggen dat aantoonbaar is dat er geen ongeautoriseerde wijzigingen zijn aangebracht in de inhoud van de informatie of de begeleidende contextgegevens. En in geval van digitalisering van informatie dat correcte vervanging heeft plaatsgevonden.
	3	Onze organisatie kan ook in tijden van een zware noodsituatie waarbij het functioneren van een stelsel, organisatie of kritieke infrastructuur ernstig verstoord raakt (crisis) over de juiste informatie beschikken. Het informatiebeheer van de organisatie is hierop ingericht en kan ten tijde van crisis blijven doorwerken. (Vb van crises: Covid en Rekencentrum)
	4a	Medewerkers van onze organisatie kunnen alle relevante <u>cliëntinformatie uit de primaire processen</u> tijdig (terug)vinden en de informatie is leesbaar te maken met de (op dat moment) gangbare (kantoor)applicaties. Tijdig betekent hier dat je als organisatie de juiste informatie binnen de daarvoor gestelde reactietijd beschikbaar hebt gesteld. Waarbij er van wordt uitgegaan dat het (op de applicatie) opgeleide medewerkers betreft.
	4b	Medewerkers van onze organisatie kunnen alle relevante <u>beleids- en bedrijfsinformatie</u> tijdig (terug)vinden en de informatie is leesbaar te maken met de (op dat moment) gangbare (kantoor)applicaties. Tijdig betekent hier dat je als organisatie de juiste informatie binnen de daarvoor gestelde reactietijd beschikbaar hebt gesteld.
	5	De informatie van onze organisatie kunnen we duurzaam toegankelijk maken ten behoeve van informatieverstrekking aan het parlement, burgers en journalisten. Reconstructie van de besluiten is mogelijk.
PROFES- SIONALS	6	We weten wat nodig is binnen UWV aan informatie-professionals , welke eisen en competenties wij noodzakelijk vinden voor een informatie-professional. Deze kennis vormt onderdeel van het (strategisch) personeelsbeleid en van de personeelsplanning van de organisatie.

Actielijn	Indicator	Onderwerp
	7	Er zijn voldoende deskundige informatie-professionals in de organisatie voor de uitvoering van de opgaven in de informatiehuishouding (IHH). De informatieprofessionals zijn dusdanig gepositioneerd en hebben dusdanige bevoegdheden dat zij effectief bijdragen aan de kwaliteit van de informatiehuishouding. Informatieprofessionals houden zich vooral bezig met informatie, in welke vorm dan ook, ten dienste van andere collega's.
	8	Informatieprofessionals worden structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. Onder structureel wordt minimaal verstaan: bij indiensttreding, bij wijzigingen in het vakgebied, van informatiebeleid, processen en/of informatiesystemen. Er is een centraal opleidingsprogramma beschikbaar.
	9	Naast informatieprofessionals leiden wij ook structureel specifieke doelgroepen van medewerkers op , zoals directies, leidinggevend en staf, op het gebied van informatiehuishouding. Het kan hierbij (afhankelijk van rol en functie) gaan om cliëntinformatie, beleidsinformatie of bedrijfsondersteunende informatie. Wij verstaan onder structureel minimaal bij indiensttreding, functiewisseling en bij wijziging van processen en/of informatiesystemen.
	10a	Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen <u>UWV hoe te handelen bij datalekken, phishing mails, en zorgt voor structurele bijscholing.</u> Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.
	10b	Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen <u>UWV hoe te handelen bij datalekken, phishing mails, en zorgt voor structurele bijscholing.</u> Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.
	11	Binnen onze organisatie zijn we actief bezig met het gebruik van nieuwe/innovatieve samenwerkingsvormen op het gebied van informatiehuishouding, duurzame toegankelijkheid en de cultuurverandering die daarvoor nodig is.
VOLUME EN AARD VAN INFORMATIE	12	Onze organisatie heeft een duidelijk en actueel overzicht van welke informatie aanwezig is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van informatie Toelichting: De organisatie weet welke informatie omgaat in welke werkprocessen en IT-applicaties (informatieoverzicht), en heeft op basis van een risicoanalyse in een informatie-beheerplan bepaald, welke informatie binnen de organisatie op welke wijze wordt beheerd, om te kunnen voldoen aan verzoeken in het kader van de Wet open overheid en reconstructie van overheidshandelen mogelijk te maken.
	13a	We maken en houden informatie <u>duurzaam toegankelijk</u> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.
	13b	We maken en houden informatie <u>volledig en betrouwbaar</u> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.
	13c	We <u>beveiligen</u> informatie door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.
	13d	We <u>passen de AVG toe en borgen daarmee de privacy</u> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.
	14	We managen het doorzoeken van onze duurzame toegankelijke digitale informatie. Instrumenten zijn beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie binnen verschillende informatiesystemen.
	15	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met websites en het duurzaam toegankelijk houden daarvan. <u>Uit onderzoek blijkt dat deze indicator zich bevindt op niveau 3:</u> Heeft het onderzoek terecht deze conclusie getrokken?
	16	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden) van chatberichten. NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers. <u>Uit onderzoek blijkt dat deze indicator zich bevindt op niveau 3</u> Heeft het onderzoek terecht deze conclusie getrokken?

Actielijn	Indicator	Onderwerp
	17	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten van e-mailberichten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden). <i>Uit onderzoek blijkt dat deze indicator zich bevindt op niveau 1</i> Heeft het onderzoek terecht deze conclusie getrokken?
	18	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten van sociale media accounts inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden via implementatie archivering social media accounts). NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers <i>Uit onderzoek blijkt dat deze indicator zich bevindt op niveau 2).</i> Heeft het onderzoek terecht deze conclusie getrokken?
	19	We managen de vernietiging van digitale informatie. Informatie die volgens de bewaartermijnen van de geldende selectielijst vernietigd moet worden, wordt aantoonbaar tijdig vernietigd.
	20	De overbrenging van blijvend te bewaren digitale informatie uit de informatiesystemen van UWV vindt tijdig en volledig naar e-depots van archiefdiensten/het Nationaal Archief plaats
INFORMATIE SYSTEMEN	21a	De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor <i>cliëntinformatie</i> ?
	21b	De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor <i>de overige, niet-cliëntinformatie</i> ?
	22	Ons IT-landschap voldoet aan de UWV brede kaders en richtlijnen en daarmee aan de kwaliteitseisen en is intern UWV interoperabel. We hebben concrete eisen waaraan alle informatiesystemen moeten voldoen om de daarin beheerde informatie duurzaam toegankelijk te maken en houden.
	23	Te toetsen veronderstelling: UWV heeft een centraal beheerd record management applicatie (RMA: applicatie die aangeeft waar data staat die we gebruiken). Ons RMA-systeem is ingericht en maximaal gericht op uniformiteit en standaardisatie. We sluiten zoveel mogelijk aan bij gezamenlijke inkoop en beheer van deze systemen
	24	Voor de inrichting van nieuwe werkprocessen en nieuwe informatiesystemen wordt al in de fase van het ontwerp beoordeeld welke maatregelen nodig zijn om de informatie die hierin omgaat duurzaam toegankelijk te maken en te houden. Informatie is terugvindbaar, en is, voor zover van toepassing, gekoppeld aan een dossier waardoor het ook (automatisch) vernietigbaar is. De inrichting voldoet aan de DUTO principes : duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie.
BESTUUR EN NALEVING	25	Bestuur en directies van onze organisatie dragen het belang van de informatiehuishouding actief en structureel uit. Zij geven zelf aantoonbaar het goede voorbeeld.
	26	Bij het management van onze organisatie is duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de informatiehuishouding.
	27	De organisatie heeft met belangrijke (keten)partners afspraken gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden voor het beheer van de informatie binnen dit (duurzame) samenwerkingsverband.
	28	Het management van de organisatie heeft in beeld waar de risico's in de gehele informatiehuishouding zitten, weet wat er fout kan gaan en zorgt ervoor dat het risicobeeld regelmatig wordt herijkt.
	29	Het management van de organisatie weet wat eventuele zwakke punten in onze informatiehuishouding zijn. <i>Toelichting: Hier willen we meten of het management weet wat er (inhoudelijk) aan de hand is</i>

Actielijn	Indicator	Onderwerp
	31	Informatiehuishouding heeft structureel een plek in de planning en control (P&C) cyclus van de gehele organisatie. Binnen UWV gaat het dan om 2e en 3e line of defense. 2e: BC&K 3e AD

Bijlage 4: Rijksbrede prioritering

Actielijn 1: Professionals

Het ICBR heeft in haar kaderbrief uitgesproken dat zij een goede onderbouwing wil zien van de structurele capaciteitsuitbreiding rond informatiehuishouding. Dit wordt voor het Rijk afgelezen aan de mate waarin de KWIV-profielen zijn geïmplementeerd. Het UWV kent deze profielen niet en hanteert daarom de bij haar personeelsbeleid passende Kwaliteitsraamwerk IV-functies. In het onderzoek is in kaart gebracht de verschillen en overeenkomsten tussen dit raamwerk en de KWIV-profielen.

Rijksbreed prioritair onderwerp	Stand van zaken
Kwaliteitsraamwerk IV-functies. Deadline: 1 juli 2024	Onderzoek is opgestart (Vakmanschap Informatieprofessional) waar lacunes, in relatie tot de KWIV –profielen, zijn geconstateerd, zijn deze geadresseerd in het initiatief 'vakmanschap en personeelsbeleid' van 2024. Hierover zal apart naar het Rijk worden gerapporteerd.

Actielijn 2: Volume en aard van de informatie

In de onderstaande tabel is toelichting gegeven op de Rijksbrede prioriteiten 2021/2022 die actielijn 2 raken.

Rijksbreed prioritair onderwerp	Stand van zaken
Implementatie web archivering.	Afgerond december 2021. Het gaat hierbij om de hoofdwebsites van UWV die conform de methodiek van RDDI zijn gearcheeerd.
Implementatie werkwijze beslisnota's. Deadline: 20 september 2022	Afgerond. Vanaf september 2022 zijn alle stukken van RvB openbaar tenzij anders is aangegeven. De werkwijze van de beslisnota RvB is hierop aangepast.
Implementatie handreiking e-mailarchivering Rijksoverheid.	In oktober 2022 is een beleidsmemo e-mail archivering in de Raad behandeld waarbij de uitgangspunten van de handreiking zijn doorvertaald naar UWV. Implementatietraject is opgestart. 2024: voortzetten vooronderzoek
Implementatie Beleidslijn Berichtenapps	2024: Vooronderzoek naar de aanwezigheid van berichtenapps en de noodzaak van de implementatie hiervan voor UWV.
Databeheer, duurzame toegankelijkheid en digitale overbrenging bij het gebruik van sociale media.	2024: Vooronderzoek naar mogelijkheden.
Versnelling afhandeling van informatieverzoeken (ingebracht oktober 2022) Woo	2024: verkenning via vooronderzoek in hoeverre hier aandachtspunten liggen voor UWV.

Actielijn 3: IT-systemen

Rijksbrede prioritering

In het geactualiseerde generiek actieplan 2023 van het Rijk wordt expliciet aandacht gevraagd voor een paradigmashift: vooraf informatie op orde, niet achteraf. Dat benadrukt het belang van actielijn 3 waar archivering by design zijn plek heeft. In de onderstaande tabellen zijn de onderwerpen benoemd die bij actielijn 3 thuis horen en die alle drie, ten opzichte van het generiek actieplan van het Rijk van 2021 nieuw zijn.

Rijksbreed prioritair onderwerp	Stand van zaken
Ontwikkeling en validering van roadmap voor de IT van de informatiehuishouding (nieuw)	Onderdeel van IV beleid bij UWV.
Architectuur (nieuw)	Onderdeel van IV beleid bij UWV.
Archivering by design (nieuw)	Wordt ondersteund door DIV beleid bij UWV. IV beleid ondersteunt het door standaard met het DIV beleid (= opleveren van requirements) rekening te houden bij de implementatie van nieuwe archiefomgevingen.

Actielijn 4: Besturing en naleving

Rijksbrede prioritering

In de tabel is een toelichting gegeven op de Rijksbrede prioriteiten 2021/2022 die actielijn 4 raken. Op basis hiervan en op basis van een analyse van de ingezette initiatieven is er geen reden om nieuwe initiatieven op te starten.

Rijksbreed prioritair onderwerp	Stand van zaken
Inrichten governance Deadline: 31 december 2022	In oktober 2021 is de governance op de informatiehuishouding programmatisch ingericht gedurende de looptijd van het programma Open op Orde (2026). Daarnaast is in 2023 het onderzoek afgerond om lacunes in de governance op de informatiehuishouding vast te stellen. Als vervolg is er advies over verbetering van de structuur uitgebracht. 2024 e.v.: aanpassing governance
Uitvoeren van de jaarlijkse metingen gedurende de looptijd van het programma. Deadline: jaarlijks. Rapportage: voor 1 december	Sinds oktober 2021 zijn de metingen structureel ingeregeld. De onafhankelijke borging is geregeld door de metingen te laten uitvoeren onder toezicht van FEZ.
Uitvoeren haalbaarheidstoets. Deadline 1 februari 2022	Afgerond met herijking actieplan Informatiehuishouding 2022.

Bijlage 5: BKWI

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een afzonderlijk en herkenbaar organisatieonderdeel van UWV. BKWI bestaat sinds 2002 en ondersteunt de dienstverlening van UWV, SVB en gemeenten met gegevensuitwisseling. De werkzaamheden voert BKWI uit in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

BKWI valt onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV, maar wijkt af van andere divisies binnen UWV. Zo worden middels aparte jaarplannen en (half)jaarverslagen direct met SZW-afspraken gemaakt en verantwoording afgelegd over de werkzaamheden van BKWI. Daarnaast ontvangt UWV geoordeelde middelen voor de beleidsopdracht van BKWI. Hiermee draait BKWI ook niet mee in de interne P&C-cyclus van UWV.

In het kader van het programma Informatiehuishouding geldt dat BKWI wel onder de UWV-vlag valt gelet op de bestuurlijke verantwoordelijkheid en dus ook een bijdrage levert aan de hand van het actieplan IHH UWV. Goede informatiehuishouding, waarbij informatie vindbaar is in het kader van het publiek belang, is ook voor het BKWI belangrijk. Echter, omdat het BKWI nauwelijks contact heeft met burgers en geen dienstverlening biedt aan burgers (op het afhandelen van enkele inzageverzoeken na) en omdat het BKWI geen verwerkingsverantwoordelijke is, ligt de focus bij het BKWI op herleidbaarheid en vindbaarheid van afspraken en besluiten rondom de services die BKWI biedt. BKWI heeft hierin een stevige uitdaging voor 2024. BKWI werkt agile en streeft, in lijn met het karakter van de organisatie, naar een pragmatische aanpak en maatwerk om deze uitdaging aan te gaan.

Voor de jaren 2022 en 2023 is inmiddels een claim ingediend voor deelname aan het programma en een 0 en 1 meting zijn inmiddels uitgevoerd.

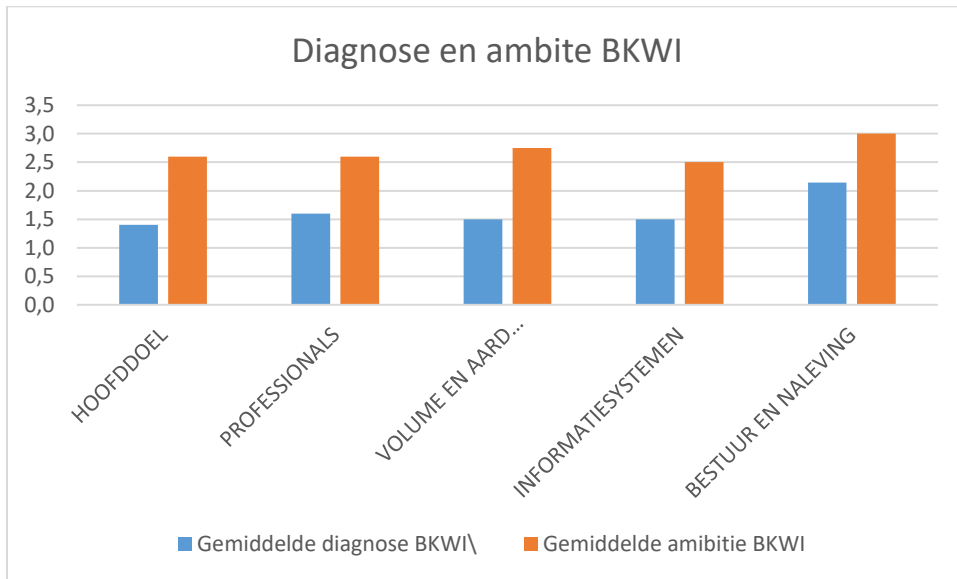
BKWI concentreert zich in 2024 op die activiteiten die het meeste waarde toevoegen aan hun doelstelling. Dat zijn de activiteiten die voor de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers van groot belang zijn, waarbij BKWI het beschikbaar komen van een Document Management systeem (DMS) en goed vast te stellen informatiebeleid als speerpunten heeft. Alleen een DMS verwerven is niet voldoende: het DMS dient op de juiste manier gevuld te worden en de medewerkers dienen eenduidig te archiveren. Ten aanzien van de beoogde aanschaf van DMS ligt de vraag nog open of BKWI dit zelf aanschaf of dat BKWI aansluit bij initiatieven vanuit UWV.

Het BKWI onderzoekt verder in hoeverre BKWI de zaken die ze realiseren moet en kan toevoegen aan de P&C-cyclus van BKWI. Ook zal BKWI rapporteren over de voortgang van de verbetering van de Informatiehuishouding binnen BKWI. We streven ernaar dat in de loop van 2024 alle relevante medewerkers van BKWI in staat zijn om op 90% van de vragen binnen de wettelijke termijn een antwoord te kunnen geven op een verzoek in het kader van de WOO of een andere vraag naar verantwoording, zoals over contracten, processen, besluiten, u-toetsen en projecten in het kader hun services.

Resultaten meting BKWI

Door BKWI is in oktober 2022 een 2-meting uitgevoerd over de 4 vastgestelde actielijnen heen en in het onderstaande diagram zijn de resultaten van deze meting weergegeven.

Figuur 1: Diagnose en ambitie BKWI , oktober 2022



Bijlage 6: De samenhang tussen indicator, initiatief en producten

Hieronder is aangegeven hoe de initiatieven van 2024 bijdragen aan de verhoging van de indicatoren. Niet bij elke indicator is een initiatief geformuleerd omdat of het beoogde niveau al is bereikt, of omdat er vanuit de reguliere taken van de organisatie al voldoende loopt en vanuit het regieteam informatiehuishouding alleen door middel van analyse, vooronderzoek of communicatie ondersteuning wordt geboden. Daarnaast geldt voor verschillende initiatieven dat zij op meer dan één indicator een positief effect hebben. Onder de tabellen is een overzicht gegeven van een meer complex initiatief zoals: Artemis.

Actielijn 1: Professionals		
Indicator en beschrijving	Meting	Initiatief en bijdrage
6 We weten wat nodig is binnen UWV aan informatie-professionals, welke eisen en competenties hiervoor noodzakelijk zijn en deze kennis vormt onderdeel van het (strategisch) personeelsbeleid en personeelsplanning van de organisatie.	2,1	Vakmanschap en personeelsbeleid/ fin IHH Product: Inzicht in hoeverre er sprake is van strategisch personeelbeleid tav I-professionals en mogelijkheden voor verbetering. Advisering naar HRM.
7 Er zijn voldoende deskundige informatie-professionals in de organisatie, voor de uitvoering van de opgaven in de informatiehuishouding (IHH). De informatieprofessionals zijn dusdanig gepositioneerd en hebben dusdanige bevoegdheden dat zij effectief bijdragen aan de kwaliteit van de informatiehuishouding (norm 1c toetsingskader IOE). Informatieprofessionals houden zich vooral bezig met informatie, in welke vorm dan ook, ten dienste van anderen. We onderscheiden hierbij drie niveaus: de richtende, inrichtende en uitvoerende informatieprofessional.	1,9	6 initiatieven , gefinancierd vanuit IHH, die hieraan bijdragen: Uitbreiding handhaving, data-office, zakelijke dienstverlening, datakwaliteit integrale klantreis, vakmanschap gegevenskwaliteit uitkeren, vernietigen van gegevens in de divisies,
8 Informatieprofessionals worden structureel opgeleid op het gebied van informatiehuishouding. Onder structureel wordt minimaal verstaan: bij wijzigingen in het vakgebied, van informatiebeleid, processen en/of informatiesystemen. Er komt een centraal opleidingsprogramma beschikbaar.	2,3	Medewerkers- / managersreis / HRM Product: scholing die synchroon loopt met ontwikkeling carrière medewerker/manager
9 Naast informatieprofessionals leiden wij ook structureel specifieke doelgroepen van medewerkers op , zoals directies, leidinggevend en staf, op het gebied van informatiehuishouding.		Medewerkers- / managersreis / HRM Product: scholing die synchroon loopt met ontwikkeling carrière medewerker/manager
10a Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen UWV hoe te handelen bij datalekken, phishing mails, en zorgt voor structurele bijscholing. Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus	2,9	IB&P/ CISO / HRM Medewerkers- / managersreis / HRM Product: scholing die synchroon loopt met ontwikkeling carrière medewerker/manager
10b Onze organisatie hanteert gedragsrichtlijnen voor alle medewerkers binnen UWV hoe te handelen bij opslag van informatie en zorgt voor structurele bijscholing. Er zijn ook loketten waar medewerkers terecht kunnen met informatie hierover. Medewerkers worden regelmatig (bij)geschoold over deze richtlijnen en het navolgen is onderdeel van de HRM-cyclus.	2,3	Medewerkers- / managersreis / HRM Product: scholing die synchroon loopt met ontwikkeling carrière medewerker/manager
11 Binnen onze organisatie zijn we actief bezig met het gebruik van nieuwe/innovatieve samenwerkingsvormen op het gebied van informatiehuishouding, duurzame toegankelijkheid en de cultuurverandering die daarvoor nodig is.	2,6	Implementatie Werken met Zaken Product: o.a. ondersteunend aan integrale klantreizen.

Actielijn 2 Volume en aard van de informatie		
Indicator en beschrijving	Meting	Initiatief en bijdrage
12 Onze organisatie heeft een duidelijk en actueel overzicht van welke informatie aanwezig is, wie verantwoordelijk is voor het beheer van die informatie, voor wie de informatie toegankelijk moet zijn en hoe lang deze informatie bewaard moet worden.	1,8	Archivaris / regulier Nieuwe RAU en toezicht
13a We maken en houden informatie vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar	2,3	ECMW – N SMW / fin IHH-ntb Product : inrichten moderne werkplek

	door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.		Cruquius / fin IHH Product voor collega's werkbare sjablonen
13b	We maken en houden informatie <i>volledig en betrouwbaar</i> door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten.	2,2	JAP Archivering en ontsluiting Product: terugvindbare informatie rondom juridische procedures Woo in het IV landschap / fin IHH Product: ondersteuning uitvoering Woo en Open UWV Capaciteitsaanvragen divers / fin IHH Mogelijkheid voor datakwaliteitsverbetering als fundament onder juiste informatie.
13c	We <i>beveiligen</i> informatie door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten	2,3	-
13d	We passen de AVG toe en borgen daarmee de privacy door daarvoor efficiënte processen en procedures in te richten	2	
14	We managen het doorzoeken van onze duurzame toegankelijke digitale informatie. Instrumenten zijn beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie binnen verschillende informatiesystemen.	1,9	Artemis / UIP Product: metadateringsmodellen GD DO Product: metadateringsmodellen Regie- en monitoring IHH / IHH Inventarisatie / advies inzet AI binnen kaders van IHH.
15	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met websites en het duurzaam toegankelijk houden daarvan.	3	-
16	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden) van chatberichten. NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers.	1	Regie- en monitoring IHH / IHH Product: advies chatberichten
17	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden) van e-mailberichten.	1	Regie- en monitoring IHH / fin IHH Product: advies informatiebeheer niet-sleutelfunctionarissen. ECMW / ntb / fin IHH Product: permanente en doorzoekbare opslag e-mail sleutelfunctionarissen
18	UWV volgt een gedragsrichtlijn voor de omgang met berichtendiensten van sociale media accounts inclusief instructies voor het zo nodig archiveren (= duurzaam toegankelijk maken en houden via implementatie archivering social media accounts). NB: Hieronder vallen ook de een-op-een-berichten (direct messages/ chatberichten) vanaf sociale mediaplatformen van en naar collega's en burgers	2	Regie- en monitoring IHH / IHH Product: advies sociale media
19	We managen de vernietiging van digitale informatie. Informatie die volgens de bewaartermijnen van de geldende selectielijst vernietigd moet worden, wordt aantoonbaar tijdig vernietigd.	1,6	Divisies / IHH Product: extra capaciteit tbv het vernietigen van data Regie- en monitoring IHH / IHH Product: Analyse wat er loopt tav het verleden als het gaat om het vernietigen van data + aanbevelingen om waar nodig actie te ondernemen.
20	De overbrenging van blijvend te bewaren digitale informatie uit de informatiesystemen van UWV vindt tijdig en volledig naar e-depots van archiefdiensten/het Nationaal Archief plaats	1	Archivaris / regulier -

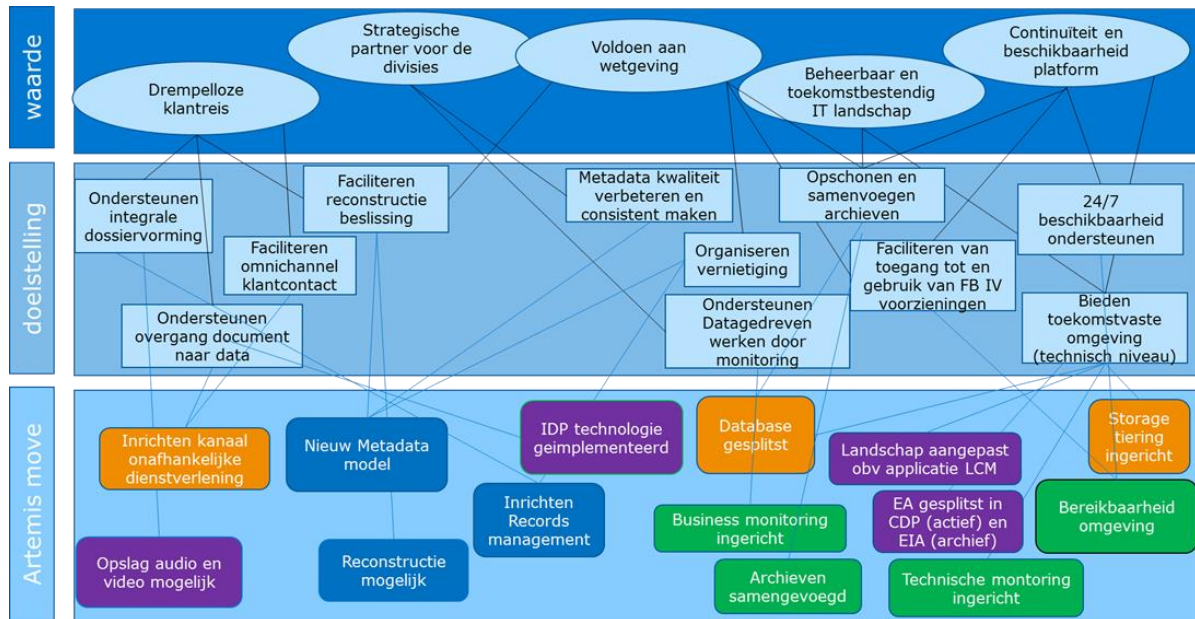
Actielijn 3 IT systemen		
Indicator en beschrijving	Meting	Initiatief en bijdrage
21a	De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor <i>cliëntinformatie</i> ?	2,2 Werken met zaken implementatie Product: o.a. ondersteunend aan integrale klantreizen. Dagloonberekening modernisering Product: (behouden) correcte dagloonberekening Technische schuld Product: draaiende houden ondersteunende processen tbv cliënten. Het inhalen van achterstallig onderhoud als het gaat om het applicatielandschap. Leveringenregister (ook bijdrage Open UWV):

			<p>Product: medewerkers en cliënten kunnen zien welke gegevens verstrekt zijn aan welke externe zakelijke afnemer, wanneer en waarom.</p> <p>Artemis Product: o.a. bijdrage aan drempelloze klantreis, beheerbaar en toekomstbestendig IT-landschap, continuïteit aan platform</p> <p>Bijdrage aan drempelloze klantreis door andere inrichting van het Electronisch Archief (van document- naar datagedreven), aangepast metadatamodel, classificatie van documenten.</p>
21b	De werkprocessen en aanpalende IT-voorzieningen zijn zo ingericht dat ze organisatie en medewerkers ondersteunen om hun werk uit te voeren. Welk niveau is van toepassing voor de <i>overige, niet-cliëntinformatie</i> ?	1,7	<p>Auditkwaliteitsmanagementsysteem Product: een voor AD ondersteunend managementsysteem.</p> <p>Laktooling tbv open UWV Product: conform wet- en regelgeving tbv privacy lakken van documenten</p>
22	Ons IT-landschap voldoet aan de UWV brede kaders en richtlijnen en daarmee aan de kwaliteitseisen en is intern UWV interoperabel. We hebben concrete eisen waaraan alle informatiesystemen moeten voldoen om de daarin beheerde informatie duurzaam toegankelijk te maken en houden.	2,1	<p>Regie- en monitoring IHH / IHH Product: inzicht of hier nog aanvullende actie op moet worden ondernomen of dat er voldoende is ingeregeld.</p>
23	UWV heeft een record management applicatie, het RMA systeem. Ons RMA-systeem is ingericht volgens de geldende (Rijks)standaarden (die maximaal gericht zijn op uniformiteit en standaardisatie). We sluiten zoveel mogelijk aan bij gezamenlijke inkoop en beheer van deze systemen.	1,5	<p>Regie- en monitoring IHH / IHH Product: inzicht of hier nog aanvullende actie op moet worden ondernomen of dat er voldoende is ingeregeld.</p>
24	Voor de inrichting van nieuwe werkprocessen en nieuwe informatiesystemen wordt al in de fase van het ontwerp beoordeeld welke maatregelen nodig zijn om de informatie die hierin omgaat duurzaam toegankelijk te maken en te houden. Hierbij wordt volledig voldaan aan de geldende eisen en aan het afwegingskader voor archivering by design (DUTO: duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie.).	2,2	<p>Regie- en monitoring IHH / IHH Product: inzicht of hier nog aanvullende actie op moet worden ondernomen of dat er voldoende is ingeregeld.</p>

Actielijn 4 Besturing en naleving			
Indicator en beschrijving		Meting	Omschrijving volwassenheidsniveau
25	Bestuur en directies van onze organisatie dragen het belang van de informatiehuishouding actief en structureel uit. Zij geven zelf aantoonbaar het goede voorbeeld.	2,6	<p>Regie- en monitoring IHH / IHH Product: voortgangsrapportages vanuit monitoring- en regieprogramma IHH ingebracht in besluitvormingsprocessen.</p>
26	Bij de lijn, midden en senior management van onze organisatie is duidelijk wie verantwoordelijk is voor welk deel van de informatiehuishouding.	2	<p>Governance / IHH Product: advies om te komen tot een structureel goed ingeregelde governance. Opstellen informatiebeleid voor UWV.</p>
27	De organisatie heeft met belangrijke (keten)partners met wie duurzaam in gezamenlijkheid een publieke taak wordt vervuld, afspraken gemaakt over de verdeling van verantwoordelijkheden voor het beheer van de informatie binnen dit (duurzame) samenwerkingsverband.	3	-
28	Het management van de organisatie heeft in beeld waar de risico's en de knelpunten in de informatiehuishouding zitten, weet wat er fout kan gaan en zorgt ervoor dat het risicobeeld regelmatig wordt herijkt.	2	<p>Regie- en monitoring IHH / IHH Jaarlijkse metingen en herijking actieplan IHH. Product: herijkt actieplan, mbv indicatoren inzicht in zwakke plekken, door initiatieven sturing op risico's.</p>
29	Het management van de organisatie weet wat eventuele zwakke punten in onze informatiehuishouding zijn.	2,3	
30	Verbeterpunten zijn ingepland en de voortgang wordt regelmatig getoetst.	2,5	
31	Informatiehuishouding heeft structureel een plek in de planning en control (P&C) cyclus van de gehele organisatie.	2	<p>Governance / IHH Product: advies om te komen tot een structureel goed ingeregelde governance. Helderheid over toezicht en verantwoordingslijnen.</p>

Artemis: van statisch archief naar dynamisch archief

Door het herinrichten van EA, de toepassing van metadata en een op maat ontwikkelde AI, wordt het mogelijk om documenten in het EA volledig geautomatiseerd te analyseren en resultaten in herkenbare en relevante tekstfragmenten beschikbaar te stellen. Hierdoor wordt gericht en versneld aan de informatiebehoefte voldaan, waarmee de medewerker (met doelbinding) op basis van Single Sign On, een aanvraag van een burger kan behandelen, beoordelen of beantwoorden. Het initiatief is vertaald naar 13 doelstellingen. De producten dienen als enabler om de integrale Klantreizen te ondersteunen en de interne bedrijfsvoering te verbeteren. Bijvoorbeeld wordt een integraal dossier gemaakt (waar Werken met zaken onderdeel van is). Ook wordt ingezet op data gedreven werken, dat eveneens de Klantreizen ondersteunt.



Bijlage 7: De resultaten van 2023 op hoofdlijnen

Actielijn 1: Professionals

In 2023 heeft financiering vanuit het programma het mogelijk gemaakt om 33 extra fte aan (informatie)professionals aan te trekken. Met name programma's die tot doel hebben om de datakwaliteit te verbeteren zijn hierdoor ondersteund. Daarnaast is het vooronderzoek vakmanschap informatieprofessional afgerond waardoor een beter zicht is gekregen waar informatieprofessionals zich in de organisatie bevinden en waar mogelijke lacunes zijn. Dit onderzoek wordt vervolgd in 2024 om een relatie te leggen met ontwikkelingen bij HRM en strategisch personeelsbeleid in de IV-organisatie.

Initiatieven die voor deze actielijn relevant zijn:

- Vakmanschap informatieprofessional
- Vakmanschap medewerker
- Dienstverlening aan zakelijke afnemers en burgers
- Uitbreiding data office
- Uitbreiding handhaving
- Awareness campagne IHH

Actielijn 2: Volume en aard van de informatie

De voortgang bij deze actielijn valt in verschillende deelonderwerpen uiteen. Hieronder een weergave wat op welke thema's is bereikt.

- Verbeteren datakwaliteit

Voor het verbeteren van de datakwaliteit is onder meer het volgende opgeleverd: een datastrategie en referentie data architectuur (dataoffice). Data lineage beleid, kaders en richtlijnen zijn afgerond. Tooling is beschikbaar gesteld.

Bij de dienstverlening aan zakelijke afnemers is een eenvoudige terugmeldvoorziening operationeel. De samenwerking is daarnaast verbeterd doordat alle uitvoeringsteams van gegevensdiensten samenwerken in een Platform Datakwaliteit. Bij Gegevensmanagement zijn speerpunt eindbeelden gedefinieerd en vervolgens is bepaald hoe datakwaliteit voor kritische gegevens binnen een integrale klantreis bepaald, gemeten, gemonitord, beheerd en opgelost moet worden. Tevens zal dit project leiden tot inzicht welke resources er nodig zijn om datakwaliteit binnen integrale klantreis succesvol toe te passen

In het algemeen geldt dat de datakwaliteit in elke divisie op orde moet zijn anders kan er niet over de divisies heen samen worden gewerkt. Hierin ondersteunt het programma door resources ter beschikking te stellen waardoor specialisten de datakwaliteit kunnen verbeteren.

- Verbeteren werkprocessen: beleidsinformatie en bedrijfsondersteunende informatie

Binnen JKC was e-mail de informatiedrager waarlangs alle vragen binnen kwamen en uitgingen. Een kwetsbare aanpak waardoor de vraag niet altijd volledig duidelijk was en de voortgang een risico omdat de e-mail veelal gekoppeld was aan één persoon. Hiervoor in de plaats is de "JKC-vraagbaak" gekomen.

Het opslagsysteem voor DT en RvB besluiten in het EA: DABOP2 is in de fase van implementatie. Aan dit systeem is vele jaren gewerkt. Inmiddels is de bouw ervan, via het Polaristeam, afgerond en getest. Er worden nu cursussen gegeven aan gebruikers. De start is vanaf januari 2024. Een ander belangrijk UWV breed project is informatiebeheer op orde. Op basis van dit project is UWV breed helderheid verkregen over schoningsregels, zijn er dashboards beschikbaar om als UWV-medewerker inzicht te hebben in hoeverre men privacygevoelige data in e-mail en op schijven heeft opgeslagen. Het project heeft ook bijgedragen aan een beter geschoonde omgeving wat relevant is voor de migratie naar SharePoint Online (M365).

- Het juist beheren van e-mail: transparantie en openbaarheid

Het juist beheren van e-mail is een uitdagend vraagstuk dat veel facetten kent. Een belangrijk (Rijksbreeds) speerpunt is het blijvend bewaren van e-mail van sleutelfunctionarissen. Binnen UWV zijn in 2023 de sleutelfuncties vastgesteld. Hierdoor is het fundament gelegd om te bepalen welke e-mail weg kan (van niet-sleutelfunctionarissen en buiten de bewaartermijn volgens de Archiefwet) en welke bewaard moet blijven. Bij Open UWV is een contactpersoon Woo aangesteld, de voorlegger van RvB is aangepast en er is een sharepoint omgeving ingericht voor publicatie RvB stukken.

- *Wie behoort wat te bewaren: de nieuwe RAU*

Naast deze initiatieven zijn er ook verschillende relevante ontwikkelingen vanuit de lijn die bijdragen aan een betere informatiehuishouding. Een belangrijke ontwikkeling die vooral in 2024 naar verwachting een effect zal hebben op een betere informatiehuishouding is de nieuwe RAU. Hierin wordt de overstap gemaakt naar elektronische/digitale archivering. Deze nieuwe RAU zal naar verwachting in het eerste kwartaal worden voorgelegd aan de RvB. Daarna volgt implementatie, ondersteund door het programma, waardoor UWV een duidelijk en actueel overzicht krijgt welke informatie aanwezig is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van informatie.

Initiatieven die onder deze actielijn vallen:

- Informatie op orde
- Vernietigen van gegevens, pilot vanuit datalifecyclemanagement
- JKC archivering en ontsluiting
- DABOP2
- Open UWV
- Sociale mediaberichten
- E-mail archivering
- Cruquius: sjablonen voor beleidsinformatie en relatie met metadatering en vindbaarheid
- Metadatamanagement
- Sociale zekerheidszaak

Actielijn 3: IT-systemen

De voor Open UWV belangrijke ondersteunende software: laktooling is door het programma geïnitieerd en gefinancierd. Met de anonimiseringssoftware kan degene die een Woo verzoek indient sneller bediend worden en met een betere kwaliteit. Met de laksoftware moeten er ook processen komen hoe men moet aanleveren waardoor documentatie ook beter vindbaar is. Marktonderzoek naar het juiste pakket heeft in 2023 plaatsgevonden, verwachting dat in april 2024 de tool geïmplementeerd is.

Bij Werken met Zaken is het track en trace traject afgerond. Hierdoor kunnen cliënt en werkgever straks de voortgang van zijn/haar bezwaar online volgen op het UWV-portaal (Mijn UWV en WG-portaal). Het door het programma gefinancierde auditkwaliteitsmanagementsysteem bevindt zich nu in de fase van implementatie. Halverwege juni 2024 moet het systeem volledig zijn en geheel in werking.

Door het toegekende budget vanuit programma informatiehuishouding was het mogelijk om ook in 2023 een instrument als Indica, noodzakelijk voor het project Informatie op Orde, in de lucht te houden. Dat heeft bijgedragen in het verkrijgen van inzicht in het gebruik van BSN-nummer binnen e-mails en heeft het mogelijk gemaakt hier strakker op te sturen.

In de komende maanden wordt het Projectvoorstel Artemis verder uitgewerkt inclusief de benodigde tijdslijnen. In principe loopt Artemis tot eind 2026. Binnen Artemis wordt onder meer gewerkt aan een metadateringsmodel dat voldoet aan de Rijksstandaarden en dat aansluit bij de UWV-ontwikkelingen. Een compleet en correct metadateringsmodel is de sleutel om duurzame toegankelijkheid van informatie te realiseren. Daarom is deze ontwikkeling een noodzakelijke voorwaarde om de doelen van het programma informatiehuishouding te behalen.

Initiatieven die onder deze actielijn vallen:

- Werken met Zaken
- Artemis
- Leveringenregister UWV breed
- Auditkwaliteitsmanagementsysteem
- Indica ten behoeve van Informatie op Orde: schonen schijven en e-mail
- Technische schuld

Actielijn 4: Sturing en naleving

Het in 2022 opgestarte onderzoek naar lacunes in de governance van de informatiehuishouding is afgerond en onderschreven. Het daarop gebaseerde advies is door de directeuren van het hoofdkantoor, CDO, CISO, FG en CIO positief ontvangen. Bestuurlijke sondering over wenselijkheid van het opvolgen van het advies is gestart. Een op stelselniveau beter ingeregelde

governance voor de informatiehuishouding leidt tot minder versnippering, betere samenwerking tussen de verschillende informatiewetten en meer eenduidigheid voor de business. De afgesproken verplichtingen zowel intern binnen UWV als naar SZW en het Rijk zijn gerealiseerd. Hieronder vallen de afgesproken financiële voortgangsrapportages, de 2-meting en de jaarlijkse herijking van het actieplan.

Initiatieven die onder deze actielijn vallen:

- Governance
- Monitoring informatiehuishouding

Bijlage 8: Roadmap initiatieven



Adobe Acrobat
Document