



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	12 december 2023
Agendapunt	Agendapunt 17 Nummer 23-474
Onderwerp	Herijkt actieplan informatiehuishouding UWV bijlage 1 en aanbiedingsbrief bijlage 2
Directeur	Directeur FB
Opsteller	Programmamanager Informatiehuishouding
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur CIO	akkoord
Directeur SBK	akkoord
Directeur FEZ	Ik maak mij zorgen over het tempo waarin we de verbeteringen van onze informatiehuishouding realiseren. Ik stel voor het plan daar niet op tegen te houden maar de komende maanden na te gaan hoe we kunnen versnellen. Het programma informatiehuishouding is voornemens in 2026 af te lopen en ziet hierin een risico. FEZ gaat met het programma in gesprek om na te gaan of we regievoering/advisering op de inhoud los kunnen maken van de financieringsvraagstukken. Deze voorgestelde werkwijze sluit aan bij de lijn die FEZ en Programma Dienstverlening hanteren.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord te gaan met het versturen van het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024 en de aanbiedingsbrief naar het ministerie van SZW en Bureau Regeringscommissaris.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De informatiehuishouding is op orde als informatie volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk, beveiligd en vernietigbaar is. Met als doelstelling:

'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 herijkte actieplan 2024 licht toe op welke wijze UWV in 2024 hieraan invulling geeft. Het actieplan is 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. Het herijken van het actieplan informatiehuishouding is onderdeel van de afspraken met SZW binnen het programma Open op Orde.

Daarnaast wordt voor directie en bestuur van UWV inzichtelijk welke zwakke plekken UWV heeft als het gaat om de informatiehuishouding en welke maatregelen mogelijk zijn om hier verbetering in te brengen.

De resultaten van 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.

Aanpak van de Herijking

De inhoudelijke uitgangspunten voor de herijking

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, 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.

Dataverzameling

Bij het opstellen van het actieplan wordt gebruikt gemaakt van de uitkomsten van de metingen¹ 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, voor de herijking van het actieplan, met alle initiatiefnemers interviews gehouden en geanalyseerd vanuit de uitkomsten van de metingen én de doelstellingen van de 4 actielijnen van het actieplan. Hierdoor is een goed beeld ontstaan over welke vervolgstappen nodig zijn om het niveau van de informatiehuishouding van UWV verder te verbeteren.

De focus van 2024

- 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.

De gesignaleerde risico's om het ambitieniveau te halen en te behouden

De ambitie is om stapsgewijs de scores van de actielijnen te verhogen naar volwassenheidsniveau 3 in 2026. Pas in 2025 zullen via de meting deze stappen significant zichtbaar worden. Bij het uitwerken van de resultaten van de 2-meting en het in kaart brengen van de verschillende initiatieven is gebleken dat de nu geplande initiatieven bij praktisch alle indicatoren (29 van de 31) voldoende zijn om het gewenste eindresultaat te behalen. Waar dit nog niet het geval is wordt nader onderzoek verricht om zicht te krijgen op de nog op te pakken initiatieven.

Het belangrijkste risico voor het niet-behalen van het afgesproken volwassenheidsniveau is de inzet van personele- en IV-capaciteit. Daarom zal de aandacht in de monitoring en regie van het programma naar deze aspecten uitgaan.

Daarnaast is geconstateerd dat voor tenminste 2 van de 6 initiatieven, waar sprake is van een capaciteitsvraag uit het programma, geen sprake is van incidentele inzet van middelen voor de inhaalslag om de informatiehuishouding op orde te brengen. Dit is een uitwijkmogelijkheid omdat de reguliere begroting van het bedrijfs onderdeel hier geen ruimte voor maakt of kan maken. Omdat het programma informatiehuishouding afloopt in 2026 is dit een ongewenste en risicovolle situatie. Daarnaast bedreigt een (te) groot beslag ook de verandercapaciteit van het programma. Zonder voldoende regulier budget blijft het risico aanwezig dat fundamentele en reguliere taken in de informatiehuishouding niet op het noodzakelijke kwaliteitsniveau kunnen worden uitgeoefend. Het gaat hierbij onder meer om zakelijke dienstverlening

¹ De 2-meting is oktober 2023 uitgevoerd met een toezichtrapport van FEZ/AD. De uitslag is toegestuurd met een aanbiedingsbrief aan SZW eind november.

(Gegevensdiensten), achterstallig onderhoud van systemen, de zgn. technische schuld (Gegevensdiensten) en capaciteit bij Dataoffice. Daarnaast is er onvoldoende capaciteit in de divisies als het gaat om data-analisten. In 2023 is bij de besluitvorming over initiatieven m.b.t. capaciteit bij de IV-directeuren steeds een beperking in de tijd aangebracht om voldoende ruimte te behouden voor verandercapaciteit van het programma en toch tegelijkertijd waar mogelijk de organisatie te ondersteunen.

Gevolgen voor mensen

Geen

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

Het niet-doorzetten van het herijkte actieplan informatiehuishouding houdt in dat we niet voldoen aan de afgesproken verplichtingen met SZW, BZK en BRC. Het niet-doorzetten brengt ook het risico met zich mee dat er onvoldoende aandacht is voor de mogelijkheden om onze informatiehuishouding te verbeteren. Een basisvoorwaarde voor onder meer de integrale klantreis. Het wel doorzetten laat op transparante wijze, naar de organisatie en de maatschappij, zien waar we de komende jaren op moeten inzetten als UWV om de informatiehuishouding te verbeteren en wat we daarvoor doen.

Strategische aspecten van het besluit

Een goede informatiehuishouding is geen doel op zich, maar een randvoorwaarde om een open overheid te kunnen zijn. Ondersteunend voor de primaire processen binnen UWV en de processen rondom openbaarmaking (Woo). Het duurzaam toegankelijk maken en houden van informatie (Archiefwet en implementatie (nieuwe) Archiefwet) en het verbeteren van de dienstverlening (Werken aan Uitvoering). Dit zijn de richtinggevende kaders van het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

Duurzaamheid

Een informatiehuishouding dat goed op orde is houdt ook in dat informatiestromen efficiënter worden ingericht waardoor er een reductie plaatsvindt van de volume en aard van de informatie. Op deze wijze draagt een informatiehuishouding, dat goed op orde is, indirect bij aan de duurzaamheid omdat er een geringere capaciteit wordt gevraagd van datacentra.

Vervolgtraject besluitvorming

De aanbiedingsbrief en het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024 (bijlage 1 en 2) dienen eind januari 2024 te worden aangeleverd aan Bureau Regeringscommissaris via het ministerie van SZW. Het ministerie van SZW zal het herijkte actieplan van UWV, SVB en SZW gezamenlijk aanbieden aan BRC. De deadline bij SZW is half januari 2024.

Communicatie

Er zal op de DWU-pagina melding worden gemaakt van het herijkte actieplan informatiehuishouding 2024, de roadmap met mijlpalen en de lijst van initiatieven waarvoor in 2024 budget is gereserveerd. Alle collega's die hebben meegewerkt worden door middel van een e-mail met link op de hoogte gesteld van de besluitvorming in de RvB.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

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

Metadata

Omschrijving: Actieplan Informatiehuishouding 2024

Trefwoorden: Programma, IHH, actielijnen, actieplan, meting