

Bestedingsplan Dienstverlening Adviezen 2024

Programma Dienstverlening



Toelichting

In dit document zijn de adviezen op hoofdlijnen te lezen van het Programma Dienstverlening over de lopende en nieuwe voorstellen voor 2024 voor initiatieven die gefinancierd worden uit het Bestedingsplan Dienstverlening.

Het Programma Dienstverlening heeft de ontvangen voorstellen voor 2024 inhoudelijk beoordeeld. In het toetsingsproces is expertise van **HRM**, **SBK**, het Ontwikkelteam **Innovatie** en **Klantexpertise** betrokken. **FEZ** is verantwoordelijk voor de financiële beoordeling en advies.

Het programma kijkt inhoudelijk naar de **samenhang** tussen de voorstellen in relatie tot de zes **actielijnen** van het Programma Dienstverlening. De toelichting op de adviezen is opgesteld vanuit die visie; divisies werken met projecten en initiatieven om de verschillende puzzelstukken op hun plek te laten vallen in het **dienstverleningsconcept** van UWV. Het doel is om **één UWV-brede**, samenhangende en drempelvrije dienstverlening op te gaan leveren over alle kanalen en klantreizen.

Voor verschillende initiatieven is 2024 het derde jaar waarin (verder) gewerkt wordt aan ingediende plannen. Daarmee komt voor een aantal initiatieven ook een einde in zicht van de regierol van het programma omdat de gewenste **waarde voor de client** behaald is en de resultaten **duurzaam geborgd** zijn. Het programma heeft uitstapcriteria geformuleerd als toets om dit samen vast te stellen en de middelen voor komende jaren structureel toe te kennen aan de betreffende divisies.

Overzicht

Voor komend jaar zijn van **35** initiatieven de (project)voorstellen bekeken.

Het grootste deel van de voorstellen zijn in 2022 of 2023 van start gegaan en vragen om een continuering van de beschikbare middelen.

UWV

[Community of Practice](#)
[Ervaar UWV](#)
[Integrale klantreisorganisatie](#)
[Onderzoek Kenniscentrum: lerend evalueren](#)
[Programma Innovatie](#)

Bezwaar & Beroep

[Van geschilbeslechter naar probleemlosser](#)
[Samenwerking rechtshulpverleners](#)
[Uitbreiding capaciteit JKC](#)

Gegevensdiensten

[Online dienstverlening Vrijwillig Verzekerden](#)

Handhaving

[Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling](#)
[Risicogericht prioriteren van meldingen](#)
[Dienstverleningsportfolio](#)

Klant & Service

[Beeldbellen](#)
[Brieven- en procescommunicatie](#)
[De Beleving](#)
[Doorontwikkeling chatkanaal](#)
[Doorontwikkeling klachtenservice](#)
[Doorontwikkeling klantreizen en klantsignaalmanagement](#)
[Intern accountmanagement werkgevers](#)
[Maatwerkplaats](#)
[Online dienstverlening werkgevers](#)
[Persoonlijk en herkenbaar communiceren](#)
[Service-calls](#)
[Team Geldzorgen](#)
[Versterken eerstelijns-dienstverlening:](#)
[-Fysiek loket](#)
[-Verruimen afhandeltijden](#)
[-Verruimen mandaat](#)

SMZ

[Monitoren WGA 80-100](#)
[Robotic Process Automation](#)
[Verlichten procesbegeleiders](#)

Uitkeren

[Grip op schulden](#)
[Online dienstverlening Invorderen](#)
[Reduceren en voorkomen van fouten: samenloop](#)
[Verbeteren inkomstenverrekening AW](#)

Werkbedrijf

[Intensiveren AG dienstverlening](#)
[Impuls vakmanschap re-integratiedienstverlening](#)

Toetsingskader

Voor de inhoudelijke toets van de ingediende voorstellen heeft het programma alle indieners gevraagd een projectvoorstel in te leveren op basis van het doorontwikkeld format van voorgaande jaren waarbij we aansluiten op de vragen die gebruikt worden in **kwartaalsturing**.

De **aanleiding** voor het initiatief

Welk probleem/pijnpunt in de klantreis en de dienstverlening van UWV wordt door het initiatief opgelost? Welke behoeften van cliënten ligt aan de basis? Wanneer is het succesvol?

De waarde voor de **cliënt**

Welke verbetering in de dienstverlening wordt gerealiseerd? Aan welke van de zes uitgangspunten van dienstverlening draagt het bij? Voor welke doelgroepen cq klantreizen voegt het initiatief waarde toe?

De beschreven **resultaten** en **doelen**

Welke projectresultaten worden in 2024 gerealiseerd en welke doelen worden daarmee behaald? Wat is het gewenste eindresultaat (outcome) voor de beschreven resultaten?

De wijze van **effectmeting** en **onderzoek**

Hoe wordt het effect gemeten van de 'effort' en op welke wijze wordt dit gemeten en/of onderzocht?

De **haalbaarheid** van het voorstel

Welke afhankelijkheden en risico's zijn bekend en welke maatregelen worden daarop genomen?

De waarde voor de **organisatie**

Wat vraagt dit van medewerkers op het gebied van vakmanschap, houding en gedrag. Wat vraagt het van leidinggevenden ten aanzien van leiderschap? Wat zijn de voordelen voor de organisatie en is het breder in te zetten binnen UWV?

De mogelijkheden voor **innovatie**

Kan het inzetten van methoden en technieken van innovatie helpen om dit sneller, beter of efficiënter te realiseren? Ontstaan er (meer) kansen voor de organisatie door dit initiatief?

Zes actielijnen

1. 

Contact met UWV: een bereikbare en aanwezige overheid

De overheid moet voor burgers bereikbaar en beschikbaar zijn, zodat **mensen laagdrempelig contact kunnen zoeken** en verder worden geholpen. UWV staat open voor mensen als zij vragen hebben en wil beschikbaar zijn als mensen vast lopen of in de knel komen

2. 

Tijd en aandacht voor burgers

We streven naar verbetering van de dienstverlening op alle terreinen. Daar hoort ook **meer aandacht en tijd voor burgers** bij: onze medewerkers moeten de tijd krijgen om mensen passende aandacht en ondersteuning te bieden.

3. 

Alert zijn op complexe situaties en signalen en passende hulp bieden

De meeste burgers kunnen goed geholpen worden met onze reguliere dienstverlening. **Voor sommige burgers is er meer nodig dan de standaard-dienstverlening**, omdat individuele omstandigheden daarom vragen.

4. 

Informatiehuishouding

In de kabinetsreactie is aangegeven dat binnen de overheid gewerkt moet worden om de **basis van de informatiehuishouding op orde te brengen** zodat de transparantie wordt vergroot.

5. 

De samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering

Politieke keuzes in het uitvoeringsdomein van UWV betekenen veranderingen in de samenleving. Het is essentieel dat die **veranderingen en effecten goed zichtbaar zijn voor politiek en beleid**, om de consequenties mee te wegen bij het maken van die keuzes.

6. 

Versterken vakmanschap

Het creëren van meer **bewustwording** om het perspectief van de cliënt te begrijpen en het creëren van bewustwording op het gebied van openheid en verantwoording.

Contact met UWV: een bereikbare, aanwezige overheid

In de basis van dienstverlening zitten alle opties die burgers en werkgevers hebben om met UWV in contact te komen op een manier die past bij hun wensen, behoeften en mogelijkheden. Dat betekent (online) informatie die goed vindbaar en begrijpelijk is, begrijpelijke brieven en hulp en advies via meerdere hoogwaardig ingerichte en gebruiksvriendelijke kanalen.

We investeren in de ontwikkeling van een kanaal om te kunnen beeldbellen met cliënten als toegankelijk, veilig en gebruiksvriendelijk alternatief voor telefonie enerzijds en fysieke dienstverlening anderzijds. Daarnaast wordt het chatkanaal doorontwikkeld zodat cliënten binnen een beveiligde omgeving een extra optie hebben om met UWV te communiceren, zowel binnen openingstijden (persoonlijk) als buiten openingstijden met een chatbot.

Brieven in verschillende verschijningsvormen zijn de belangrijkste manier waarop UWV cliënten op de hoogte stelt van wijzigingen en besluiten. Het verbeteren van de taal, de uniformiteit en het ontwerp maakt dat cliënten brieven beter begrijpen, minder vragen hebben en minder onzekerheid ervaren. Door middel van de brievenchallenge heeft UWV de afgelopen jaren circa 1000 brieven geheel of gedeeltelijk verbeterd. Er is een nieuw format ontwikkeld voor een brief met meer visuele elementen die gaat helpen om de belangrijkste informatie beter onder de aandacht te brengen.

Met de initiatieven voor Online dienstverlening voor invorderen, Vrijwillig Verzekerden en Werkgevers werken we verder aan een basis van digitale dienstverlening die meer en verbeterd inzicht geeft in persoonlijke informatie voor cliënten en gemakkelijker en efficiëntere uitwisseling van informatie met werkgevers.

1. 

Contact met
UWV: een
bereikbare en
aanwezige
overheid

Gegevensdiensten

Online dienstverlening Vrijwillig Verzekerden

Klant & Service

Beeldbellen

Brieven- en procescommunicatie

Doorontwikkeling chatkanaal

Persoonlijk en herkenbaar communiceren

Online dienstverlening Werkgevers

Uitkeren

Online dienstverlening Invorderen

Per voorstel

Online dienstverlening Vrijwillig Verzekerden

Gegevensdiensten

- Het realiseren van een online omgeving voor Vrijwillig Verzekerden maakt een achterstand in dienstverlening goed voor een kleine doelgroep bij UWV.
- De ontwikkeling van een modern betaalmiddel voor deze doelgroep fungeert als pilot voor de uitrol van deze wijze van innen voor andere doelgroepen. De ontwikkeling van online dienstverlening voor invorderen (Uitkeren) sluit hierbij goed aan. Het programma adviseert dat beide initiatieven hierin samen optrekken.

Beeldbellen

Klant & Service

- De scope van het project betreft voornamelijk de technische implementatie van de beeldbelfaciliteit (techniek) voor de divisies.
- Het programma adviseert om samen met alle divisies een plan te ontwikkelen op welke wijze de mogelijkheden voor beeldbellen als één UWV (voor de cliënt) geïntegreerd wordt in werkprocessen. Hierbij kan de veranderaanpak uit de Leidraad Klantreizen als uitgangspunt gebruikt worden.
- Het programma vraagt aandacht van alle divisies voor de wijze waarop medewerkers meegenomen en vertrouwd worden gemaakt met de mogelijkheden van beeldbellen zodat dit voor zowel cliënt als medewerker als een waardevolle en volwaardige optie voelt.

Brieven- en procescommunicatie

Klant & Service

- De werkwijze van de Brievenchallenge is (per verbeterde brief) duur en onvoldoende schaalbaar om de ambitie te verwezenlijken om (vrijwel) alle brieven van UWV binnen afzienbare tijd te verbeteren. Daarnaast is er een grote afhankelijkheid van het project E-Publicatie.
- Het programma adviseert om K&S en het programma E-werken een nieuwe werkwijze te laten ontwikkelen waarbinnen brieven sneller verbeterd en vormvrij gebouwd kunnen worden zodat de content over meerdere platforms heen gebruikt kan worden.
- Het programma adviseert om beperkt middelen en tijd te investeren in de methodiek van de brievenchallenge en dit alleen in te zetten voor bekende en dringende pijnpunten en waar mogelijk uit te lijnen met de voortgang van E-Publicatie.

1. 

**Contact met
UWV: een
bereikbare en
aanwezige
overheid**

Per voorstel

Doorontwikkeling chat

Klant & Service

- Chat als kanaal om met UWV te communiceren wordt door cliënten hooggewaardeerd.
- De doorontwikkeling van het chatkanaal is nodig om te zorgen dat deze technisch en qua gebruiksmogelijkheden voldoet aan eisen en verwachtingen die medewerker en cliënt gewend zijn (buiten UWV).
- Het programma adviseert voor komend jaar om concreet te maken op welk moment het (voorlopig) eindbeeld van ontwikkeling voor het chatkanaal gereed is en hoe dat er dan voor medewerker en cliënt uit ziet.

Persoonlijk en herkenbaar communiceren

Klant & Service

- De geformuleerde ambitie dat communicatie vanuit UWV herkenbaar, aangekondigd en beïnvloedbaar is, is tot nu toe gedeeltelijk gerealiseerd. Eind 2023 zullen alle telefonische contacten vanuit KCC herkenbaar (niet anoniem) worden uitgevoerd.
- Het programma adviseert om dezelfde uitgangspunten voor alle divisies vast te stellen in beleid en voor de implementatie met alle divisies een plan om te stellen om de uniformiteit in de uitvoering te borgen.
- Voor 2024 dient verder gewerkt te worden aan een gestandaardiseerde wijze van aankondiging van uitgaande telefonie (via SMS) en de mogelijkheden voor cliënten om invloed uit te oefenen op het tijdstip en dag van een aangekondigd contact.

Online dienstverlening Werkgevers

Klant & Service

- Het project werkt meerjarig aan meerdere verbeteringen in de online dienstverlening aan werkgevers op basis van pijnpunten uit klant(reis)onderzoek bij werkgevers.
- Het programma adviseert dat K&S de prioritering van de verschillende elementen uit het project met de (op te starten) integrale klantreizen voor werkgevers afstemt zodat de beschikbare capaciteit wordt ingezet en uitgelijnd op het oplossen van de belangrijkste pijnpunten uit de klantreis.

1. 

Contact met UWV: een bereikbare en aanwezige overheid

Per voorstel

Online dienstverlening Invorderen (Programma Schulden)

Uitkeren

- Met het realiseren van een online omgeving waarbinnen cliënten inzicht hebben in hun lopende schulden bij UWV en standaard handelingen kunnen verrichten om vorderingen te betalen leggen we de basis voor goede dienstverlening rondom schulden.
- De afhankelijkheden van dit project ten aanzien van (extern) beschikbare capaciteit zijn groot. Om geen vertraging op te hoeven lopen is het van belang dat de benodigde capaciteit tijdig in kaart wordt gebracht en toegezegd door alle betrokken partijen.
- Het programma vraagt expliciet aandacht voor de ontwikkeling van het (ondersteunende) proces rondom de online omgeving zodat cliënten die niet of niet goed overweg kunnen met een online omgeving zich nog steeds op gemakkelijke en toegankelijke manier geholpen voelen.

1. 

**Contact met
UWV: een
bereikbare en
aanwezige
overheid**

Tijd en aandacht voor burgers

Het bieden van meer tijd en aandacht voor burgers staat centraal bij het werken aan de menselijke maat in dienstverlening. Op verschillende plekken in de organisatie investeert UWV om gevraagd of ongevraagd op basis van bekende pijnpunten in de dienstverlening cliënten verder te kunnen helpen met meer persoonlijke dienstverlening.

Dit doen we zowel bij Bezwaar en Beroep, SMZ, Werkbedrijf en K&S door meer medewerkers in functies als Adviseur Intensieve dienstverlening, Arbeidsdeskundigen, Procesbegeleiders SMZ, medewerkers Bezwaar en klantadviseurs in te zetten. Daardoor is meer tijd beschikbaar om vragen te beantwoorden, problemen op te lossen en proactief te handelen wanneer de situatie daarom vraagt.

Met de inzet van service-calls heeft UWV een instrument waarmee cliënten proactief gebeld worden om informatie of hulp aan te bieden op momenten die belangrijk zijn in de klantreis. Een service-call voorkomt dat cliënten zelf contact moeten opnemen en langer in onzekerheid zitten. Daarnaast ontlasten het andere divisies, zoals SMZ, waardoor het naast waarde voor de cliënt ook waarde oplevert voor UWV.

Persoonlijke aandacht bieden we ook wanneer cliënten, gepland of ongepland, een bezoek brengen aan een fysieke locatie van UWV. De gastvrije host heeft tijd en aandacht voor de cliënt bij ontvangst en vertrek en kan zorgen dat de juiste collega's betrokken worden bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen.

Ook hebben we aandacht voor werkgevers met de inzet van een team van interne accountmanagers dat data- en signaal gestuurd kan interveniëren om (kleinere) werkgevers extra ondersteuning te geven wanneer dat nodig is.

2.



Tijd en aandacht voor burgers

Bezwaar & Beroep

Van geschilbeslechter naar probleemoplosser
Samenwerking rechtshulpverleners

Klant & Service

Interne accountmanagers werkgevers
Service-calls
Versterken Eerstelijnsdienstverlening
- Fysiek Loket
- Verruimen afhandeltijden klantadviseurs
- Verruimen mandaat klantadviseurs

SMZ

Monitoren WGA 80-100
Robotic Process Automation
Verlichten procesbegeleiders

Werkbedrijf

Intensiveren AG dienstverlening

Per voorstel

Van geschilbeslechter naar probleemoplosser

Bezwaar & Beroep

- B&B heeft meer tijd beschikbaar om te kunnen investeren in de ontwikkeling van maatwerk en menselijke maat, burgergericht heroverwegen en oplossingsgericht procederen.
- Het programma adviseert in 2024 inzichtelijk te maken welk effect de aanpassingen aan de dienstverlening aan de cliënt tot nu toe hebben gehad. B&B heeft in 2023 hiervoor de basis gelegd met het opzetten van het hiervoor benodigde onderzoek. De onderzoeksresultaten kunnen daarnaast antwoord geven op de vraag of, en wat, nog meer nodig is om de ambitie te verwezenlijken om van geschilbeslechter een probleemoplosser te worden.

Samenwerking rechtshulpverleners

Bezwaar & Beroep

- B&B heeft in 2021 en 2022 een pilot uitgevoerd om de samenwerking en het lerend vermogen tussen UWV en het Juridisch loket te verbeteren door mogelijke bezwaren op informele wijze op te lossen. B&B wil deze werkwijze uitbreiden en aanbieden aan alle rechtshulpverleners.
- Het programma ziet dat deze werkwijze goed aansluit bij de visie van B&B op de ontwikkeling van geschilbeslechter naar probleemoplosser.
- Het programma adviseert bij de verdere uitwerking de (financiële) baten te onderbouwen door inzichtelijk te maken hoe de (preventieve) inzet aan capaciteit bijdraagt aan snellere, effectievere en cliëntvriendelijker oplossingen.

Interne accountmanagers werkgevers

Klant & Service

- Het inzetten van interne accountmanagers voor werkgevers met complexe casuïstiek wordt verder ontwikkeld op basis van een in 2023 opgezet datamodel. Daarnaast kunnen interne accountmanagers ook gevraagd (signaal gedreven) worden ingezet.
- Het programma ziet overeenkomsten met de ontwikkeling van de dienstverlening voor werknemers binnen K&S waarbij een escalatie in de eerstelijns mogelijk is. Met name de cliëntondersteuner en de inzet van Team Geldzorgen. Voor zowel cliënten als collega's is het van belang dat alle benamingen en de organisatie een logisch en begrijpelijk geheel zijn.
- Het programma verwacht in 2024 een evaluatie van de werkwijze en de effecten van de inzet van het team interne accountmanagers om de meerwaarde en benodigde omvang vast te kunnen stellen.

2.



Tijd en aandacht voor burgers

Per voorstel

Service-calls

Klant & Service

- K&S heeft voor het uitwerken van nieuwe service-calls een afwegingskader ontwikkeld om te kunnen toetsen of een service-call de juiste oplossing is voor een aangedragen pijnpunt of probleem in de dienstverlening. Hierbij is de plek van de service-call in de klantreis van belang.
- Het programma is positief over dit afwegingskader en vraagt om naast nieuwe ook de bestaande service-calls te toetsen en zo nodig te heroverwegen. Ook de verwachte looptijd (en einddatum) van een service-call dient daarin meegenomen te worden, waarbij gekeken dient te worden wanneer de grondoorzaak waarvoor de service-call (tijdelijk) wordt ingezet, weggenomen is.

Versterken Eerstelijnsdienstverlening: fysiek loket

Klant & Service

- De pilot- en opschalingsfase van de 'gastvrije' host op locaties van UWV zijn afgerond. Door cliënten en de uitvoering wordt de host als een waardevolle aanvulling gezien op de dienstverlening.
- Met vertegenwoordigers van alle divisies is door het programma gewerkt aan een verhaallijn rondom de dienstverlening op locatie waarin de onderdelen van dit initiatief een vaste plek krijgen.
- Het programma adviseert onderscheid te maken tussen de locaties waar een 'dedicated' host altijd noodzakelijk is of, bij beperkte aanloop, de hostfunctie anders kan worden ingevuld. De verdere uitwerking hiervan gebeurt in samenwerking met Facilitair Bedrijf.

Versterken Eerstelijnsdienstverlening: verruimen afhandeltijden klantadviseurs

Klant & Service

- Meerdere initiatieven van K&S hebben het effect dat de (gemiddelde) afhandeltijden van gesprekken bij KCC oplopen. In 2022 en 2023 is dit gefinancierd met middelen uit het bestedingsplan. Voor 2024 wordt een verder beroep gedaan op aanvullende middelen.
- Het programma ziet in z'n algemeenheid de waarde die het verruimen van afhandeltijden heeft voor cliënten die dat nodig hebben en contact zoeken met KCC.
- Het programma signaleert dat het vaststellen van de specifieke waarde van een generieke investering in hogere afhandeltijden lastig is en adviseert K&S om kritisch te blijven kijken naar de gerealiseerde waarde en daarbij de huidige afhandeltijden als plafond vast te stellen.

2.



Tijd en aandacht
voor burgers

Per voorstel

Versterken Eerstelijnsdienstverlening: verruimen mandaat klantadviseurs

Klant & Service

- De afronding van de uitrol van een nieuwe werkwijze voor klantadviseurs bij KCC, de Proeftuin Mandaat, wordt begin 2024 voor heel KCC afgerond. K&S werkt in afstemming met andere divisies aan verschillende verbeterinitiatieven om waar mogelijk vragen en problemen direct in de eerstelijns door KCC op te lossen.
- Het programma signaleert dat het maken van afspraken over het verruimen van het mandaat bij KCC met andere divisies randvoorwaardelijk is voor het bereiken van het beoogde effect.
- Het programma adviseert dat het niet een doel op zich moet zijn om alle clientvragen door KCC te laten afhandelen, maar gekeken moet worden naar een voor cliënt en organisatie optimale werkwijze.

Monitoren WGA 80-100

SMZ

- Het weer in beeld krijgen en houden van cliënten met een WGA 80-100 uitkering door de inzet van extra sociaal-medisch verpleegkundigen draagt bij aan dat cliënten zeer (weer) gezien, gehoord en geholpen voelen. In 2023 is middels onderzoek de waarde van de werkwijze en mogelijke verbeteringen aangetoond.
- Het programma heeft voor 2024 geen voorstel ontvangen. De verwachte financieringsbehoefte is wel meegenomen in het bestedingsplan.

Robotic Process Automation

SMZ

- Het toepassen van Robotic Process Automation (RPA) op standaardprocessen zorgt er voor dat tijd vrijkomt voor persoonlijke dienstverlening aan cliënten. Daarnaast maakt het geautomatiseerd uitvoeren de kans op fouten kleiner.
- Het uitgangspunt van RPA is dat de investering zichzelf binnen afzienbare tijd terugverdient. Het innovatieve karakter van RPA maakt dat een investering hierin ook op lange termijn duurzaam is en de uitvoering van processen minder afhankelijk maakt van afnemende (financiële) middelen.
- Het programma adviseert om RPA als gemeenschappelijke voorziening bij meerdere divisies in te zetten en proefondervindelijk de waarde voor iedere divisie verder vast te stellen door nieuwe 'use-cases' te onderzoeken.

2.



Tijd en aandacht
voor burgers

Per voorstel

Verlichten procesbegeleiders

SMZ

- SMZ heeft extra FTE ter beschikking om de druk op procesbegeleiders te verlichten in de reguliere dienstverlening. De Raad van Bestuur heeft in juni besloten de middelen voor dit initiatief uit het bestedingsplan te betrekken zonder de regiefunctie van het programma.
- Het programma adviseert om tijd en ruimte te blijven zoeken om in gesprek te blijven hoe de dienstverlening aan cliënten door SMZ, samen met andere divisies, zo goed mogelijk kan worden ingericht. De pijnpunten in de verschillende klantreizen zijn daarvoor het uitgangspunt.

Intensiveren AG dienstverlening

Werkbedrijf

- Werkbedrijf heeft in 2022 en 2023 de opschaling gerealiseerd en opgeleid zodat deze volledig inzetbaar zouden moeten zijn binnen het voorstel voor intensivering van AG dienstverlening.
- De concrete gerealiseerde waarde van het intensiveren van de AG dienstverlening door de inzet van meer medewerkers, het kunnen bieden van extra tijd en een aanvullend instrumentarium op bestaande dienstverlening is nog niet aangetoond.
- Het programma adviseert aandacht voor het onderbouwen, meten en aantonen door het Werkbedrijf van de inzet en de resultaten om zichtbaar te maken wat de 'outcome' is van de extra tijdsinvestering.

2.



Tijd en aandacht
voor burgers

Alert zijn op complexe situaties en signalen en passende hulp bieden

UWV heeft een verantwoordelijkheid om alert te zijn op complexe situaties rondom sociale zekerheid. Dat betekent proactief en preventief handelen en investeren in systemen en processen die zorgen dat complexe situaties beter onderkend en geadresseerd kunnen worden. Samen met goed ontwikkeld vakmanschap, stelt dit ons in staat om passende hulp te bieden.

Bij Uitkeren wordt gewerkt aan verbetering van de processen en dienstverlening rondom cliënten die inkomsten hebben en bij samenloop van uitkeringen. Beide zijn voorbeelden waarin complexiteit een rol speelt en waar cliënten door het gebrek aan inzicht in de consequenties van wet- en regelgeving belemmert kunnen worden in hun handelen en soms in hun bestaanszekerheid. De divisie Handhaving investeert in een systeem en werkwijze die zorgen dat cliënten niet onnodig belast worden met een uitgebreid handhavingsonderzoek.

Wanneer complexiteit en problemen niet te voorkomen zijn, willen we snel kunnen handelen om grotere problemen te voorkomen. De inzet van cliëntondersteuners maakt dat er medewerkers zijn die samen met de cliënt optrekken zo lang dat nodig is. De koppeling met de landelijke en regionale maatwerkplaatsen zorgt dat we kijken naar wat (meer) mogelijk is en leren van het maatwerk dat toegepast wordt.

Cliënten met geldzorgen en/of complexe schuldenproblematiek hebben onze bijzondere aandacht. Dan doen we op verschillende manieren vanuit het plan Grip op schulden. Het signaleren van schuldenproblematiek en het op de juiste manier hiermee omgaan is een zaak voor de hele organisatie ondersteund door initiatieven als het Team Geldzorgen bij KCC waar cliënten persoonlijk geholpen worden en in contact worden gebracht met partijen buiten UWV als dat nodig is.

3.

Alert zijn op complexe situaties en signalen en passende hulp bieden

Handhaving

Risicogericht prioriteren van meldingen
Dienstverleningsportfolio

Klant & Service

Doorontwikkeling Klachtenservice
Maatwerkplaats
Team Geldzorgen

Uitkeren

Grip op schulden
Reduceren en voorkomen van fouten: samenloop
Verbeteren inkomstenverrekening AW

Per voorstel

Risicogericht prioriteren van meldingen

Handhaving

- Een systeem om risicogericht meldingen te kunnen prioriteren ondersteunt de uitvoering van Handhaving om capaciteit in te kunnen zetten waar dat het meest nodig is en cliënten met kleine of onbedoelde regelovertradingen niet lastig te vallen met belastende handhavingsonderzoeken
- Het programma constateert dat Handhaving aan meerdere initiatieven werkt die elkaar versterken om de werkwijze van de divisie te veranderen in lijn met het realiseren van dienstverlening met de menselijke maat. Dit betreft het Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling en het Dienstenportfolio Handhaving.
- Het opleveren van het systeem heeft in 2023 door omstandigheden vertraging opgelopen waardoor de afronding in 2024 plaatsvindt.

Dienstverleningsportfolio

Handhaving

- Handhaving wenst haar dienstverlening te innoveren naar een producten en dienstenportfolio dat invulling geeft aan de preventie ambities van UWV.
- Handhaving heeft aangegeven dat zij het projectvoorstel in Q1 2024 verder gaan uitwerken.

Doorontwikkeling Klachtenservice

Klant & Service

- Centraal binnen de (door)ontwikkeling van Klachtenservice staat de verschuiving van reactief naar proactief/preventief handelen waarvoor het aantal regionale klachtenambassadeurs (RKA) en RKA's in de rol van cliëntondersteuner is uitgebreid.
- Het programma adviseert per divisie een plan van aanpak voor uitrol uit te werken om te borgen dat de rol van CO op de juiste manier wordt neergezet, zowel voor de aan te leveren signalen als de benodigde betrokkenheid van de divisies voor het oplossen van complexe situaties. Tevens dient hierin geborgd te zijn dat de benodigde capaciteit aan CO's toereikend is.
- Het programma adviseert een uitgebreide evaluatie en analyse van de situaties die door CO worden opgepakt om vast te kunnen stellen of de juiste zaken bij de CO terecht komen en deze op een effectieve manier worden afgehandeld. Hierbij dient ook de ontwikkeling op andere plekken betrokken te worden zoals de verruiming van het mandaat voor klantadviseurs, de verhouding ten opzichte van Team Geldzorgen en de intensievere begeleiding van cliënten door medewerkers bij andere divisies. Hierbij dient ook gekeken te worden naar de visie op het voeren van regie op de cliëntvraag zoals beschreven in de verhaallijn 'Vaste aanspreekpunten in de uitvoering'.

3.



**Alert zijn op
complexe
situaties en
signalen en
passende hulp
bieden**

Per voorstel

Maatwerkplaats

Klant & Service

- De regionale en landelijke Maatwerkplaatsen ondersteunen de ontwikkeling binnen de organisatie om daar waar nodig en mogelijk maatwerk toe te passen in dienstverlening. Daarnaast worden de signalen vanuit de Maatwerkplaatsen gebruikt om permanente verbeteringen te realiseren in wet, beleid en processen.
- Het programma heeft voor 2024 geen voorstel ontvangen. De verwachte financieringsbehoefte is wel meegenomen in het bestedingsplan.

Team Geldzorgen

Klant & Service

- Het team Geldzorgen bij KCC vervult de functie van tweedelij voor cliënten met (complexe) schuldenproblematiek die daartoe uitgenodigd aangeven hulp te kunnen gebruiken.
- Het goed signaleren en doorverwijzen van deze groep cliënten binnen de gehele organisatie naar het team Geldzorgen is een belangrijk onderdeel bij het sluitend maken van deze keten van dienstverlening.
- Het programma heeft voor 2024 geen voorstel ontvangen. De verwachte financieringsbehoefte is wel meegenomen in het bestedingsplan.

Grip op Schulden

Uitkeren

- Het regieprogramma Schulden werkt conform het vastgestelde plan Grip op schulden aan verbeteringen die cliënten in complexe schuldensituaties van betere dienstverlening voorziet. De activiteiten voor Grip op schulden hebben nauwe samenhang met de initiatieven voor Online Dienstverlening Invorderen (Uitkeren) en Team Geldzorgen (K&S).
- Het programma heeft voor 2024 geen voorstel ontvangen. De verwachte financieringsbehoefte is wel meegenomen in het bestedingsplan.

3.

**Alert zijn op
complexe
situaties en
signalen en
passende hulp
bieden**

Per voorstel

Reduceren en voorkomen van fouten: samenloop

Uitkeren

- Cliënten met meerdere uitkeringen (samenloopsituaties) zijn vanwege de complexiteit vaak kwetsbaarder en de uitvoering is gevoeliger voor fouten. Uitkeren investeert in het gehele proces rondom samenloop door processen, systemen en (vak)kennis te verbeteren en te uniformeren.
- Het programma (h)erkent dat het werken aan de basis van samenloop grote waarde en impact heeft op de manier waarop UWV uitvoering geeft aan samenloop van uitkeringen. De waarde voor de cliënt zit in een proces dat goed uitgevoerd waardoor minder problemen ontstaan.
- Het programma adviseert dat de (vastgestelde) behoefte en ervaring van cliënten in samenloopsituaties meer meegenomen dient te worden in het plan. Het bepalen van succes wordt voornamelijk vanuit intern (Uitkeren/UWV) perspectief vastgesteld. Ook nadere afstemming met integrale klantreizen is nodig om pijnpunten van cliënten scherper in beeld te hebben bij het maken van de juiste keuzes voor prioritering en inrichting.

Verbeteren inkomstenverrekening AW

Uitkeren

- Uitkeren werkt met het verbeteren van de inkomstenverrekening voor cliënten met een AW uitkering aan verschillende pijnpunten die bekend zijn uit klant(reis)onderzoek. Belangrijke onderdelen van het project zijn de serious game Ervaar UWV en het inzetten van de Nibud-tool.
- De verdere uitvoering van Ervaar UWV is overdragen aan het programma Dienstverlening en de toepassing van de Nibud-tool aan de IKR. De resterende deelprojecten worden in 2024 opgeleverd en afgerond. Het programma vraagt om bij de afronding te onderzoeken of vanuit het perspectief van de cliënt alle onderdelen hun beoogde doel hebben bereikt. Daarbij dient ook aandacht te zijn voor het benodigde vakmanschap.
- Het programma ziet dat er verschillende raakvlakken zijn tussen Uitkeren en andere divisies als het gaat om de manier waarop in verschillende processen om wordt gegaan met het verrekenen van inkomsten en het doorgeven hiervan. De samenwerking tussen divisies is essentieel om de ambitie te verwezenlijken dat cliënten zich goed geholpen voelen en verrekening van inkomsten geen beperking meer is om te kunnen of willen werken zoals ook door de Raad van Bestuur geprioriteerd.

3.

Alert zijn op complexe situaties en signalen en passende hulp bieden

4. 

Informatie-
huishouding

Informatiehuishouding

De uitvoering van actielijn 4 valt onder regie van het Programma Informatiehuishouding.

5. 

De
samenwerking
tussen politiek,
beleid en
uitvoering

De samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering

De uitvoering van actielijn 5 is belegd bij Strategie, Beleid en Kenniscentrum.

Versterken vakmanschap

De menselijke maat in dienstverlening wordt in de kern mogelijk gemaakt door mensen. Medewerkers die beschikken over de juiste kennis en goede vaardigheden. Die weten wat in hun rol van hun verwacht wordt en welke systemen, kaders en hulp men daarbij kan inzetten. Medewerkers die signaleren wanneer cliënten meer ondersteuning nodig hebben en over het netwerk beschikken om voor de cliënt makkelijk te maken wat zonder hulp complex kan worden.

Werken aan het vakmanschap in dienstverlening zoals beschreven in de gelijknamige verhaallijn legt de basis onder alle initiatieven en projecten waar binnen, en buiten, het programma aan gewerkt wordt. Binnen de actielijn Versterken vakmanschap werken we aan verschillende elementen die dat vakmanschap ondersteunen en verder ontwikkelen. Dat begint bij de leertijdmiddelen die vanuit het bestedingsplan aan alle divisies zijn toegekend waarmee er meer tijd en ruimte is om te werken aan vakmanschap.

Daarnaast investeren we in divisieoverstijgende initiatieven op het gebied van vakmanschap die kijken naar wat alles binnen UWV verbindt. De Community of Practice ondersteunt coalities en divisies bij het verkennen van vraagstukken en het ontwikkelen en begeleiden van interventies op het gebied van vakmanschap in dienstverlening. Met de Ervaar UWV wordt medewerkers binnen het AW domein inzicht gegeven in hun eigen handelingsperspectief bij cliënten in complexe situaties.

Specifieke voorstellen voor een investering in vakmanschap worden gedaan door Handhaving, K&S en Werkbedrijf waarbij de meerwaarde zowel zit in de divisiespecifieke investering als in hetgeen UWV-breed gebruikt kan worden voor het versterken van vakmanschap in dienstverlening.

6. 

Versterken
vakmanschap

Handhaving

Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling

HRM

Community of Practice

Klant & Service

De Beleving

Programma DVL

Ervaar UWV

Werkbedrijf

Impuls vakmanschap re-integratiedienstverlening

Per voorstel

Cultuurprogramma Toezicht op de bedoeling

Handhaving

- Handhaving streeft naar een manier van toezicht houden, waarbij medewerkers vanuit vertrouwen in de beste intenties van de cliënt hun onderzoek en beoordeling vormgeven. Het doel van het cultuurprogramma is om de gewenste houding en gedrag te realiseren. Hierbij wordt de verhaallijn Vakmanschap in dienstverlening toegepast en aangesloten op de veranderaanpak van het transitieteam.
- Het programma adviseert om gedurende en bij afronding van het cultuurprogramma de effecten van de interventies op medewerkers en cliënten in kaart te brengen. Dit vraagt dat vooraf een onderzoeksplan wordt gemaakt. Intern kunnen Kenniscentrum, Klantexpertise en de Community of Practice hierbij adviseren en ondersteunen.

Community of Practice

HRM

- De Community of Practice (CoP) ondersteunt coalities en divisies bij het werken aan het versterken van vakmanschap in dienstverlening. Dit gebeurt door te verbinden, het toegankelijk maken van materialen, kwalitatief verbeteren van interventies en expertise toe te voegen op ontwikkelvraagstukken.
- Deel van de CoP is het werven en vervolgens aanbieden van facilitators. Het programma constateert dat op verschillende plekken facilitators voor gelijksoortige doelen worden geworven en adviseert dit te bundelen.
- Het programma ziet dat de community zich op bepaalde punten zoals de ondersteuning van Ervaar UWV, GGG en Podium Menselijke maat in samenwerking met (districts)coalities ontwikkelt naar een projectorganisatie en vraagt om de wijze van aansturing hier op aan te passen.

De Beleving

Klant & Service

- De Beleving is een leer en ontwikkelprogramma waarmee kleuring en invulling gegeven wordt aan de menselijke maat. Het doel van de interventies is dat medewerkers met deze kennis en vaardigheden het gedrag toepassen dat hoort bij empathische dienstverlening en de menselijke maat.
- Het programma adviseert in 2024 meerdere interventies door te ontwikkelen voor toepassing in andere divisies dan K&S. De interventies kunnen onderdeel zijn van het palet dat de Community of Practice aanbiedt.

6. 

Versterken
vakmanschap

Per voorstel

Ervaar UWV

Programma DVL

- Ervaar UWV zorgt dat medewerkers een breder perspectief krijgen op de leefwereld van de cliënt en de impact die zij als medewerker hebben met hun handelen. De focus van Ervaar UWV ligt op het bieden van inzicht in het eigen handelingsperspectief.
- De inzet van Ervaar UWV vraagt van divisies en medewerkers een flinke tijdsinvestering; het commitment hiervoor van alle partijen is noodzakelijk om het project succesvol af te kunnen ronden
- Om de beoogde impact te hebben op de organisatie is het opvolging na het spelen van Ervaar UWV noodzakelijk zodat dat het 'geleerde' ook navolging krijgt in de praktijk. De borging hiervan vraagt extra aandacht. De Community of Practice is betrokken om dit samen met de coalities waar Ervaar UWV ingezet wordt vorm te geven.

Impuls vakmanschap re-integratiedienstverlening

Werkbedrijf

- Werkbedrijf wil investeren in de vakmanschapsontwikkeling van de re-integratieprofessionals binnen UWV om hun kennis en vaardigheden te vergroten en hun rolopvatting te verruimen om cliënten beter te zien, horen en helpen. Het gaat om diverse leerinterventies op het gebied van methodisch werken, motiverende gespreksvoering, rouwverwerking na baanverlies en gedragsbeïnvloeding.
- Het programma adviseert bij de verdere uitwerking dat concreter in beeld wordt gebracht welke aspecten op dit moment binnen de dienstverlening door cliënten als minder goed worden ervaren, zodat ook gevolgd kan worden of de interventies in voldoende mate bijdragen aan het behalen van de beschreven doelen.
- Het programma adviseert de samenwerking op te zoeken met andere academies voor de verdere uitwerking die UWV-breed van toegevoegde waarde kan zijn.

6. 

Versterken
vakmanschap

Kennis en organisatie

Om de uitvoering van de verschillende actielijnen en de daarin opgenomen initiatieven te kunnen voeren en besturen worden verschillende voorstellen gefinancierd uit het Bestedingsplan die randvoorwaardelijk zijn om de gewenste verbetering in dienstverlening binnen het programma Dienstverlening en de Integrale Klantreizen vorm te kunnen geven.

Bezwaar & Beroep

Uitbreiding capaciteit Juridisch Kenniscentrum

Klant & Service

Klantreizen en klantsignaalmanagement

SBK

Onderzoek Kenniscentrum: lerend evalueren

UWV

Integrale Klantreisorganisatie
Programma Innovatie

Per voorstel

Uitbreiding capaciteit JKC

Bezwaar & Beroep

- Vanaf 2022 toegekende extra capaciteit om te ondersteunen bij juridische vraagstukken omtrent het werken aan de menselijke maat in dienstverlening.

Doorontwikkeling klantreizen en klantsignaalmanagement

Klant & Service

- K&S Klantexpertise investeert in het verder ontwikkelen van de klantreismethodiek en klantsignaalmanagement. Beide zijn randvoorwaardelijk voor het richting geven aan initiatieven uit het programma Dienstverlening en de Integrale Klantreizen.
- Het programma constateert dat er druk ontstaat op schaarse capaciteit bij Klantexpertise. Afstemming over de gerichte inzet van die capaciteit gekoppeld aan geprioriteerde verbeteringen in dienstverlening is noodzakelijk.

Onderzoek Kenniscentrum: lerend evalueren

SBK

- Het Kenniscentrum van SBK biedt lerend (kwalitatief) evalueren aan als onderzoeksmethode om de verandering in (delen van) de organisatie te kunnen volgen en bijsturen. In 2022 is lerend evalueren succesvol ingezet bij de ontwikkeling van de Maatwerkplaats.
- Het programma heeft samen met SBK in 2022 en 2023 gesprekken gevoerd met verschillende onderdelen om te zien waar lerend evalueren van toegevoegde waarde kon zijn binnen de scope van het programma. Dit heeft geen nieuwe onderzoeksvragen opgeleverd.
- Het programma ziet op dit moment geen nieuwe voorstellen waarvoor lerend evalueren ingezet kan worden, maar acht het wenselijk om het onderzoeksmiddel onder de aandacht te blijven brengen wanneer dat relevant kan zijn.

Integrale Klantreisorganisatie

UWV

- UWV ontwikkelt dienstverlening langs de as van de Integrale Klantreis. De middelen voor het opzetten, ontwikkelen en verbeteren van de verschillende klantreizen worden betrokken uit het Bestedingsplan Dienstverlening.