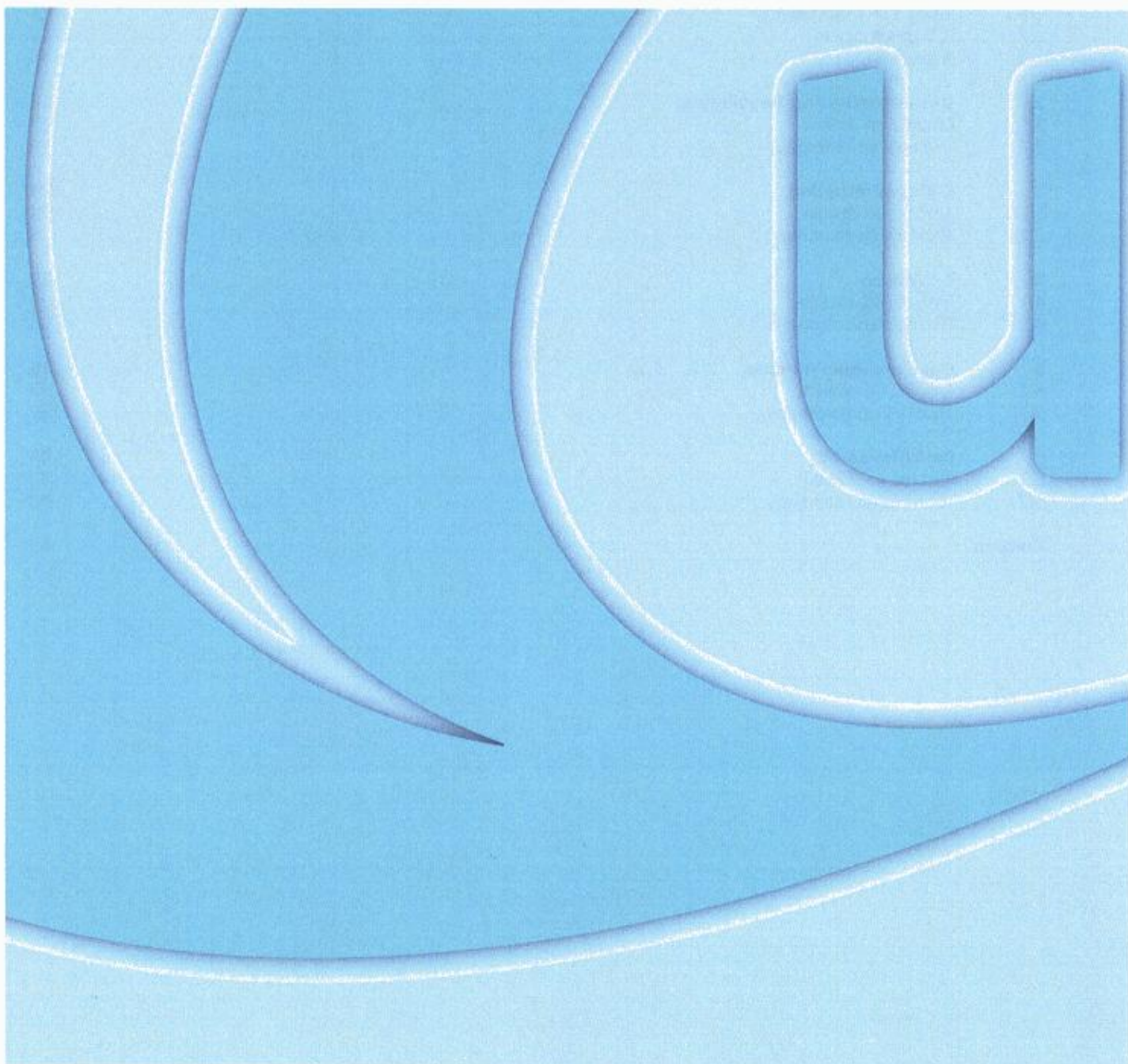


UWV Informatieplan 2020 – 2024

Een volgende stap naar moderne dienstverlening



UWV werken aan perspectief

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	2
1	Strategie en doelstellingen	6
1.1	Dienstverlening UWV	6
1.2	Visie op de informatievoorziening	7
1.3	IV-Strategie	9
1.4	Wet en regelgeving	13
1.5	Sturing	15
1.6	Risico's en maatregelen	15
1.7	ICT-Leveranciers	16
1.8	Financiën	16
2	Infrastructuur en Beveiliging	18
2.1	Ambitie en doelen	18
2.2	Thema's en roadmaps	18
3	E-dienstverlening	24
3.1	Ambitie en doelen	24
3.2	Thema's en roadmap	25
4	E-Werken	29
4.1	Ambitie en doelen	29
4.2	Thema's en roadmaps	30
5	Gegevenshuishouding	35
5.1	Ambitie en doelen	35
5.2	Thema's en roadmaps	37
6	Bedrijfsvoering	42
6.1	Ambitie en doelen	42
6.2	Thema's en roadmaps	43
Colofon		45

1 Managementsamenvatting

Context

UWV zorgt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Het is onze missie om werken voor mensen te bevorderen en als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, voor inkomen te zorgen.

Een stabiel, betrouwbaar, beschikbaar en veilig ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van (persoonlijke) dienstverlening aan onze klanten. Om ook in de toekomst onze maatschappelijke taak goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren, werken we aan de vereenvoudiging en vernieuwing van onze ICT.

De focus op toekomstbestendigheid strekt zich uit over alle terreinen. Het betreft zowel het in lijn brengen van onze dienstverlening met de wensen in de maatschappij als het moderniseren van de interne processen en ons ICT-landschap. Moderne processen en systemen helpen ons onze dienstverlening aan klanten efficiënter en effectiever uit te voeren, zoals bijvoorbeeld het verstrekken van uitkeringen aan die personen die er recht op hebben, maar helpen ook om onze medewerkers zo efficiënt en effectief mogelijk te laten werken. Met moderne ICT kunnen we ook onze medewerkers beter ondersteunen om vanuit hun vakmanschap goede dienstverlening aan onze klanten en partners te bieden. Dit is nodig om met de soms schaars beschikbare capaciteit te kunnen voldoen aan de grote vraag naar onze dienstverlening, of het nu gaat om het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen of het naar werk begeleiden van werkzoekende WW- en AG-uitkeringsgerechtigden. Voor deze thema's is veel maatschappelijke aandacht. We blijven met het Ministerie van SZW in gesprek over benodigde veranderingen en het inpassen van de werkzaamheden rekening houdend met de beschikbare capaciteit.

Jaarlijks stelt UWV een UWV Informatie Plan (UIP) op. Dit is een meerjarenplan dat onze ambities, prioritering en concrete activiteiten voor de komende jaren op het gebied van Informatievoorziening (IV) weergeeft. Enerzijds biedt het UIP ons een goed instrument om UWV-breed keuzes te maken en prioriteiten te stellen. Anderzijds kunnen we via het UIP de buitenwereld (SZW, Tweede Kamer, stakeholders, media) goed meenemen in onze koers. Binnen UWV geeft het informatieplan richting aan de veranderingen, de projecten die wij hiervoor opstarten en de keuzes die wij hierin maken. Het UIP komt mede tot stand op basis van de verschillende afzonderlijke divisie- en domeinplannen. Hierover heeft uitgebreide afstemming plaatsgevonden in de afgelopen maanden. Het UIP wordt jaarlijks met het UWV-jaarplan aan SZW aangeboden. SZW verzendt deze stukken vervolgens in december naar de Tweede Kamer. De voortgang op dit plan en wat dit betekent voor het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving vormt een terugkerend onderwerp van gesprek met SZW.

Blijven werken aan de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap

De afgelopen jaren hebben we de basis van ons ICT-landschap op orde gebracht. Preventief onderhoud is nu structureel onderdeel van een reguliere cyclus voor groot onderhoud. De aandacht voor continuïteit, stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy blijft de komende jaren echter onverminderd hoog. We blijven werken aan het in stand houden en waar mogelijk vergroten van de betrouwbaarheid van onze digitale dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is dat in 2019 duidelijk is geworden dat de detentiesignalen niet meer werden doorgegeven. Dit heeft geleid tot problemen in de uitvoering. De problemen in de ICT zijn voor de korte termijn verholpen en de signalen worden weer doorgegeven. In 2020 starten we een onderzoek naar een verdere en structurele oplossing en mogelijk de vervanging van de hierbij betrokken applicatie GVI (Gemeenschappelijke Verwijs Index).

We zien ook onderwerpen die in de komende jaren steeds meer van ons zullen vragen, zoals cybersecurity, informatiebeveiliging en privacy. Het totaalbeeld op deze onderwerpen laat een aanzienlijke veranderopgave zien waardoor keuzes onvermijdelijk zullen zijn: niet alle ambities kunnen wij tegelijkertijd realiseren. Allereerst wordt gekozen om lopende initiatieven af te ronden. Nieuwe initiatieven worden gewogen op basis van risico, complexiteit, impact en capaciteit en zullen conform de toegekende prioriteit worden gestart. Dat betekent dat we de grootste bedreigingen het eerst aanpakken. Daarbij maken we noodzakelijkerwijs dus ook keuzes om andere initiatieven gerelateerd aan gebreken waarvan we weten dat die er zijn, niet nu op te pakken.

Wet en regelgeving

Het is belangrijk dat we onze kerntaken zorgvuldig en goed kunnen uitvoeren. Samen met het ministerie van SZW zijn we doorlopend in gesprek om nieuw beleid zo goed mogelijk in te passen en maken we inzichtelijk wat de impact is van

nieuwe of gewijzigde opdrachten. We zien dat UWV in de komende jaren veel nieuwe en veranderde wet- en regelgeving moet implementeren. Daarbij merken we een toenemende complexiteit.

Het beslag dat wet- en regelgeving legt op de verandercapaciteit bij UWV in 2020 is groot. Naast een aantal grote trajecten zijn er veel relatief kleine trajecten die bij elkaar een fors beslag op de beschikbare verandercapaciteit en besturing leggen. In 2020 is dit bijna een kwart meer dan gemiddeld in de voorgaande jaren. Om te voorkomen dat er te weinig ruimte is voor noodzakelijke vernieuwing is het van belang dat deze stijging na 2020 wordt omgebogen. Voor een optimale afstemming moeten we samen blijven kijken naar het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving en de planning van de totale veranderopgave bij UWV. Hiermee houden we de totale veranderopgave maakbaar en voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's bij complexe ICT-veranderingen. Hierbij helpt het ons dat we met dit UIP goed zicht hebben op de veranderopgave en de beschikbare verandercapaciteit. Dit geeft ons de mogelijkheid om door slim te plannen, naast de benodigde investeringen in stabiliteit en vernieuwing, ook de beleidsagenda van dit Kabinet uit te voeren.

Net als in de afgelopen jaren werken we onverminderd verder aan het doorvoeren van vernieuwingen en veranderingen in wet- en regelgeving, zoals de vereenvoudiging van de Wajong en de implementatie van de Wet Arbeidsmarkt in Balans. Ook werken we aan de gevraagde maatregelen om te komen tot een nieuwe balans tussen dienstverlening en handhaving, het duurzaam oplossen van capaciteitstekorten van artsen en het intensiveren van persoonlijke dienstverlening. We hebben bijzondere aandacht voor de verplichtingen waaraan we moeten voldoen vanuit Europese wet- en regelgeving en de verdere ontwikkeling van de digitale overheid, zoals de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (MEBV) en de Wet digitale overheid (WDO). Naast de wettelijke eisen op het gebied van digitalisering hebben we ook aandacht voor de Wet Open Overheid (WOO), waarmee overheden worden gestimuleerd meer transparantie en openheid te betrachten. De omvang van deze zij-instromende opdrachten neemt toe. In 2020 gaat het om meer dan een kwart van alle wet- en regelgeving trajecten.

Stapsgewijs vereenvoudigen en vernieuwen van ons ICT-landschap

We willen de komende jaren meer energie steken in de volgende stap in onze meerjarenplanning, namelijk: de noodzakelijke trajecten die ons ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen.

Nieuwe en minder complexe ICT is nodig om ook in de toekomst stabiele en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden. We krijgen daarbij steeds beter zicht op de wijze waarop we de noodzakelijke vernieuwing van ons ICT-landschap stapsgewijs en beheerst vorm kunnen geven. In 2021 ronden we bijvoorbeeld het traject 1 Uniforme Betaalomgeving (1UBO) af. Hiermee hebben we ons applicatielandschap vereenvoudigd door het aantal betaalstraten terug te brengen van drie naar één. Vervolgens richten we ons op de vernieuwing van onze belangrijkste uitkeringsystemen. Daarnaast vernieuwen en vereenvoudigen we onze E-dienstverleningsplatformen en migreren we naar een nieuw datacenter waarmee we marktconforme veranderbaarheid realiseren. In 2019 hebben we voorbereidingen getroffen voor de verdere vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap (o.a. de kernapplicaties ten behoeve van het Werkbedrijf en Sociaal Medische Zaken) waar we komende jaren verder invulling aan geven.

Er moet veel gebeuren en niet alles kan tegelijkertijd. Bij het bepalen van de volgorde van onze aanpak redeneren we van achter naar voren: wanneer is de uiterste houdbaarheidsdatum van een applicatie en hoe lang zal het duren deze te vervangen, wat is de vervangingsstrategie (bijvoorbeeld eerst vereenvoudigen) en wanneer moeten wij uiterlijk starten met de vernieuwingsactiviteiten. Wij zullen onze keuzes ten aanzien van de volgorde waarin vernieuwing wordt gerealiseerd continu herijken op basis van de actuele ontwikkelingen.

Bij de vervanging en modernisering van onze ICT sluiten we aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. Daarbij willen we voorzichtig experimenteren met innovatieve oplossingen, maar altijd om te helpen bij het bereiken van onze organisatiedoelen. We houden hierbij de bescherming van onze gegevens scherp in het oog. Door te onderzoeken welke ontwikkelingen en technologieën onze dienstverlening of administratieve processen kunnen verbeteren, blijven we in staat om ook in de toekomst vlot in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden.

Verbeterde ICT-ondersteuning klanten, medewerkers en effectievere dienstverlening

Om de dienstverlening op het benodigde niveau te houden blijft UWV investeren in betere dienstverlening voor klanten, betere ondersteuning voor medewerkers en betere kwaliteit in de uitvoering van de processen. De ruimte voor deze investeringen is op korte termijn beperkt beschikbaar. Dit heeft gevolgen voor het tempo waarin UWV zijn ambities kan realiseren.

1. Verbeterde ICT-ondersteuning aan onze klanten

UWV streeft naar het bieden van (digitale) dienstverlening die betrouwbaar, toegankelijk en effectief is.

Daarbij willen we onze klanten ruimte bieden om zelf te bepalen via welke kanalen zij met UWV communiceren. De dienstverlening moet daarbij naadloos over kunnen gaan van kanaal naar kanaal om tot een consistente klantbeleving te komen over de kanalen heen. Deze omnichannelstrategie ondersteunt de klant om de dienstverlening af te nemen op de manier en het moment die hem het beste past. We zetten hiermee belangrijke stappen in het persoonlijker maken van onze dienstverlening aan burgers.

2. Verbeterde ICT-ondersteuning voor de medewerker

De afgelopen jaren hebben wij onvoldoende kunnen investeren in het verbeteren van de ICT-ondersteuning voor onze eigen medewerkers. Als wij onze medewerkers beter ondersteunen, kunnen wij ook beter onze klanten bedienen. De komende jaren werken we bijvoorbeeld aan trajecten om zaakgewijs¹ te kunnen werken. Tevens werken we aan een klantbeeld, te beginnen voor onze KCC-medewerkers op de helpdesk, waarmee onze medewerkers beter overzicht hebben van de klantgegevens. Gegevens die nu nog vanuit meerdere systemen verzameld worden. Dit is een belangrijke stap vooruit in de wijze waarop wij onze medewerkers in hun werkzaamheden ondersteunen. Onze medewerkers kunnen hiermee makkelijker bij specifieke informatie, zoals bijvoorbeeld lopende aanvragen, om de klant goede en gerichte dienstverlening te kunnen bieden. Tegelijkertijd maakt deze nieuwe manier van werken het mogelijk om gegevens die niet bij de zaak nodig zijn, nog beter af te schermen. Daarnaast lopen een aantal projecten om werkprocessen bij B&B en SMZ verder te digitaliseren, waardoor medewerkers minder met papier hoeven te werken en over digitale dossiers beschikken. Uiteindelijk maken we de transformatie van documentgericht naar gegevensgericht werken die nodig is om gegevens beter en sneller te kunnen verwerken en verrijken.

3. Verbeterde uitvoeringsprocessen

In de afgelopen jaren hebben we stappen gezet om onze administratieve processen verder te automatiseren en digitaliseren. Dit realiseren we door de inzet van nieuwe en moderne ICT-middelen. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en effectiviteit van onze dienstverlening. Als er voldoende gevalideerde informatie aanwezig is kunnen we bijvoorbeeld direct duidelijkheid geven of iemand recht heeft op een uitkering en wanneer de eerste betaling plaatsvindt. Dit geldt ook voor wijzigingen op lopende uitkeringen en bij de maandelijkse inkomstenopgaven. Bij het automatiseren en digitaliseren van onze processen zorgen we ervoor dat we kunnen blijven uitleggen op welke geraadpleegde informatiebronnen de beslissingen zijn gebaseerd, zodat we eventuele vragen van klanten goed kunnen beantwoorden.

We vinden het belangrijk dat er, ondanks of dankzij de verdere automatisering en digitalisering, voldoende ruimte blijft voor medewerkers om hun vakmanschap in te zetten voor specifieke zaken, moeilijke dossiers, voor het uitvoeren van controles en voor het bieden van persoonlijke service aan klanten. De beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens wordt steeds belangrijker voor een effectieve uitvoering van onze dienstverlening. Daarom werken we aan het verder moderniseren van onze dataopslag en verwerkingssystemen.

De juiste balans en de maakbaarheid van de veranderopgave

Balanceren tussen het borgen van de continuïteit, het verbeteren van de stabiliteit en beschikbaarheid van onze ICT-systemen, het tijdig vernieuwen en het doorontwikkelen van de functionaliteit van onze ICT voor onze klanten en medewerkers en het doorvoeren van wet en regelgeving, heeft continu onze aandacht. Het is een uitdaging om hierin de juiste keuzes te maken. Dat geldt ook voor het op elkaar aansluiten van de plannen van de verschillende divisies om te komen tot een realistische en maakbare totaalplanning. Niet alles is op voorhand goed in te plannen. Bepaalde interne en externe ontwikkelingen zijn onverwacht en onvoorspelbaar.

We hebben dit jaar een belangrijke stap gezet om de maakbaarheid beter te kunnen inschatten. Voorheen toetsten we de maakbaarheid van onze ambities voornamelijk over de financiële as. Hebben wij voldoende financiële middelen om dit plan uit te kunnen voeren? Dit jaar hebben we dat uitgebreid met een extra toets over de as van benodigde en beschikbare capaciteit, die nodig is voor de ambitie van het eerstkomende UIP-jaar (2020). Dit heeft geleid tot beter inzicht in de maakbaarheid, maar heeft ook geleid tot een aantal dilemma's. De projectportfolio 2020 is deels vastgesteld, waarbij in ieder geval gekozen wordt voor afmaken waar we aan zijn begonnen, waarmaken van gedane toezeggingen, bijvoorbeeld in het kader van wet en regelgeving en starten initiatieven in het kader van continuïteit en stabiliteit. Dit vraagt een groot deel van het beschikbare budget en capaciteit, maar een groot aantal belangrijke en noodzakelijke vernieuwingen maakt hier nog geen onderdeel vanuit. Hiervoor maken we de komende tijd nog belangrijke en niet gemakkelijke keuzes. Voor de start van 2020 zullen we in overleg met SZW afwegingen maken welke ambities extra in 2020 kunnen worden opgepakt.

De totale veranderopgave zal de komende jaren veel van ons vragen. Niet alles kan tegelijkertijd. Mede door een aantal grote doorlopende projecten en de toenemende vraag naar veranderde en nieuwe wet- en regelgeving, is er de komende tijd maar beperkte ruimte om (nieuwe) initiatieven te starten. Hierdoor blijven we langer werken met onze

¹ "Zaakgewijs werken, of werken met zaken, is een manier van werken die zich richt op het goed en transparant afhandelen van 'zaken.' Een zaak is in dit verband een samenhangende hoeveelheid werk, met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat"; definitie zaak Nederlandse binnen Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

huidige, deels verouderde systemen, maken we hogere kosten, zijn we minder goed in staat om mee te bewegen met wensen vanuit de maatschappij en kunnen we wellicht minder snel de moderne dienstverlening bieden dan we voor ogen hebben.

Omdat niet alles tegelijkertijd kan, voeren we aan de hand van dit informatieplan zowel intern als extern het gesprek hierover.

Samenwerking

Het werken aan toekomstbestendige en wendbare dienstverlening doen we niet alleen. We werken nauw samen met onze leveranciers en we betrekken externe experts om ons te helpen de juiste keuzes te maken bij het vereenvoudigen en vernieuwen van ons ICT-landschap. Onze medewerkers, onze klanten en onze ketenpartners zijn onmisbare schakels bij het realiseren van onze ambities. Daarnaast is overleg met onze vaste overlegorganen zoals de medezeggenschap, cliëntenraden en vakorganisaties, als ook met ons moederdepartement, het ministerie van SZW, belangrijk. Samen werken we aan uitstekende en prettige dienstverlening voor de burger en werkgevers.

Leeswijzer

Dit informatieplan is het resultaat van de herijking van het vorige informatieplan. Omdat ICT-veranderingen bijna altijd impact hebben op meerdere organisatieonderdelen, hebben we de trajecten die dezelfde onderwerpen/doelgroepen raken of die veel samenhang hebben, in vijf domeinen onderverdeeld. Te weten: Infrastructurele en Informatiebeveiligingstrajecten (Infrastructuur & beveiliging), trajecten primair voor de klant en externe partijen (E-dienstverlening), trajecten die de processen en het werk van de medewerker van UWV raken (E-Werken), trajecten die als doel hebben onze opslag en het gebruik van gegevens verder te optimaliseren (Gegevenshuishouding) en trajecten die onze interne bedrijfsvoering, de secundaire processen van UWV, raken (Bedrijfsvoering). De domeinoverstijgende samenhang van trajecten blijven we continu analyseren. Hierbij toetsen we of de voorgenomen veranderingen in samenhang met elkaar maakbaar zijn.

Deze managementsamenvatting gaf inzicht in de hoofdlijn van de ICT-veranderingen die UWV de komende vijf jaar gaat oppakken. Hoofdstuk 1 (Strategie en doelstellingen) gaat dieper in op de ontwikkeling van ons ICT-landschap; welke zaken UWV op het gebied van ICT gaat realiseren en welke keuzes we daarbij maken. Vanaf hoofdstuk 2 volgt een detailuitwerking per domein.

1 Strategie en doelstellingen

1.1 Dienstverlening UWV

UWV zorgt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Het is onze missie om werken voor mensen te bevorderen en als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, voor inkomen te zorgen. Onze mensen hebben expertise, kennis en ervaring binnen vier kerntaken:

1. UWV stimuleert mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. Wij werken hierbij samen met gemeenten, werkgevers en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel, in het bijzonder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2. UWV voert sociaal-medische beoordelingen uit om te bepalen of en in welke mate iemand nog in staat is om te werken.
3. UWV zorgt ervoor dat mensen tijdig en correct inkomen krijgen als werken niet of niet direct mogelijk is.
4. UWV zorgt ervoor dat de burger nog maar één keer gegevens voor het verkrijgen van werk en inkomen aan de overheid hoeft te geven.

Ruim 1,2 miljoen Nederlanders zijn door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid voor hun inkomen (tijdelijk) afhankelijk van de dienstverlening van UWV. UWV betaalt jaarlijks ca. € 19 miljard aan hen uit. Ook beoordeelt UWV jaarlijks de arbeidsgeschiktheid en belastbaarheid voor werk van bijna 200.000 burgers en brengt adviezen uit om herstel en re-integratie te bevorderen. Daarnaast ondersteunt en stimuleert UWV samen met gemeenten jaarlijks meer dan 600.000 werkzoekenden, om hen te helpen zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan. Aan werkgevers biedt UWV-dienstverlening op maat bij het vinden van gekwalificeerd personeel. Naast burgers en werkgevers bedient UWV ook andere (overheids-)organisaties door het beheren en leveren van gegevens, o.a. vanuit de Polisadministratie.

Het socialezekerheidsstelsel garandeert dat mensen die zelf niet in hun inkomen kunnen voorzien, een uitkering krijgen. Maar UWV is ook poortwachter van de sociale zekerheid. We maken permanent afwegingen om te komen tot een goede balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en budget. Het nieuws in het najaar van 2018 over de WW-fraude door arbeidsmigranten onderstreept het grote belang van de juiste balans. Vanaf 2019 werken we daarom onverminderd hard aan een bestendig evenwicht. Dat betekent dat we vanaf nu nóg meer inzetten op controle en handhaving, zonder daarin door te schieten. Hierbij zijn wij continu op zoek naar de meest optimale balans tussen dienstverlening en controle. Fraude mag niet lonen.

In onze visie voor 2019 - 2023 'Vertrouwen in vakmanschap' signaleren we dat de wereld voor zowel UWV als voor onze klanten complexer wordt. De samenleving stelt steeds hogere eisen aan de kwaliteit en snelheid van ons werk. De maatschappelijke druk op UWV om resultaten te behalen wordt daardoor groter, terwijl de marges waarbinnen we dat moeten doen, juist smaller worden, bijvoorbeeld omdat de wetten die UWV uitvoert complexer worden.

In de komende jaren gaan we ons vakmanschap daarom verder uitbouwen. Zo kunnen we in een veranderende en complexere omgeving een effectief en efficiënt werkende publieke dienstverlener blijven die bijdraagt aan werk voor zoveel mogelijk mensen en die bij het verstrekken van uitkeringen oog heeft voor de veelal complexe situatie van zijn klanten. Ons vakmanschap vormt de kern van onze strategie voor UWV in de komende jaren. Door te investeren in onze kennis en kunde werken we aan vakmanschap. Door vakmanschap te tonen, behalen we resultaat. Door resultaat te behalen winnen we aan vertrouwen. Dat is voor ons essentieel.

Het uitbouwen van ons vakmanschap en het continu verbeteren van onze dienstverlening stelt hoge eisen aan de ICT van UWV. Onze medewerkers moeten we met goede ICT ondersteunen om onze klanten te bedienen. Tegelijkertijd moet onze (ICT-)dienstverlening voor iedereen toegankelijk, betrouwbaar en kwalitatief goed zijn. De gegevens die we in huis hebben, willen we inzetten om klanten beter te bedienen, bijvoorbeeld door gerichte adviezen te geven of door aanvragen zoveel mogelijk vooraf in te vullen. Daarnaast wil UWV in de komende jaren de persoonlijke dienstverlening aan mensen met WW-, WGA- en Wajonguitkering door ontwikkelen. Daarbij blijven we ondersteuning bieden aan niet-digivaardige klanten. UWV werkt op diverse beleidsterreinen ook steeds meer samen, zowel op beleidsterreinen intern binnen UWV als met externe organisaties. Dit leidt tot betere dienstverlening binnen de overheid, maar ook tot uitdagingen voor onze ICT.

1.2 Visie op de informatievoorziening

Deze paragraaf beschrijft een toekomstbeeld van UWV op zijn informatievoorziening, gedreven vanuit interne ontwikkelingen, zoals verouderde systemen en een complex ICT-landschap, en externe factoren, waaronder de toenemende eisen van klanten aan onze digitale dienstverlening en verdergaande samenwerking met onze ketenpartners.

Continuïteit, stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy

Binnen deze categorie werkt UWV aan trajecten die de continuïteit en stabiliteit van zijn ICT-landschap op de korte termijn borgen en verbeteren. Het gaat hier om trajecten die een kortetermijnoplossing realiseren, omdat wij binnen maximaal twee jaar continuïteitsproblemen verwachten. Hierbij houden we wel rekening met de architectuureisen, maar realiseren wij niet gelijk een totaaloplossing. Daarnaast werkt UWV aan maatregelen om de Informatiebeveiliging en privacyaspecten naar een hoger niveau te brengen.

De betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze ICT is essentieel voor de dienstverlening van UWV. Goed werkende en stabiele ICT is een randvoorwaarde voor de dienstverlening aan onze klanten en de ondersteuning van onze medewerkers. De afgelopen jaren hebben we de basis van ons ICT-landschap op orde gebracht. Preventief onderhoud is nu structureel onderdeel van de reguliere cyclus van groot onderhoud. Hiermee is het ons gelukt om stabiliteit in het ICT-landschap van UWV te brengen, de beschikbaarheid op het gewenste niveau te brengen en op het gebied van informatiebeveiliging vooruitgang te boeken. We blijven werken aan het vergroten van de betrouwbaarheid van onze digitale dienstverlening en we zien ook onderwerpen die in de komende jaren steeds meer van ons zullen vragen, zoals cybersecurity, informatiebeveiliging en privacy.

UWV beschikt vanwege zijn kerntaken over zeer veel data van burgers en bedrijven, dit roept ook ethische vragen op. We voeren momenteel data-analyse initiatieven uit en de verwachting is dat we steeds meer gebruik zullen maken van data. Met ons datawarehouse en onze data-analyse omgevingen stellen we onder meer arbeidsmarktanalyses op, voeren we klant- en kanaalanalyses uit zodat we betere en meer persoonlijke dienstverlening aan klanten kunnen bieden, sporen we fraude in een vroeger stadium op en verbeteren we de kwaliteit van onze gegevens. Hierbij houden we bijzondere aandacht voor de beveiliging van onze data-analyseomgevingen en de uitlegbaarheid van onze (geautomatiseerde) dienstverlening aan onze klanten. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV verantwoord omgaat met hun informatie en dat UWV hen goed uit blijft leggen hoe en waarom besluiten zijn genomen die hen raken.

Het gebruik van ICT neemt sterk toe, in zowel de contacten met burgers, werkgevers, gemeenten, gegevensafnemers en ketenpartners, als bij de uitvoering van dienstverlening door onze medewerkers. UWV.nl en Werk.nl ontvangen respectievelijk al meer dan 4,1 miljoen resp. bijna 2,6 miljoen bezoeken per maand. Een stabiel, betrouwbaar en toekomstbestendig ICT-landschap is daarmee een belangrijke voorwaarde voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van de persoonlijke dienstverlening die onze klanten nodig hebben.

Informatiebeveiliging en privacy blijven onverminderd hoge prioriteit krijgen. UWV verwerkt persoonsgegevens van meer dan 13 miljoen personen. UWV gaat zorgvuldig met de gegevens van zijn klanten om. Dit doen wij onder meer door uit te gaan van het principe van security en privacy by design/default bij de bouw van nieuwe systemen en bij wijzigingen in het bestaande ICT-landschap.

Wet- en regelgeving

UWV voert als uitvoeringsorganisatie taken uit die door het ministerie van SZW in wet- en regelgeving zijn vastgelegd. Om mee te bewegen met de wensen vanuit de politiek en maatschappij is deze wet- en regelgeving continu aan verandering onderhevig. De vraag naar complexe nieuwe en veranderde wet- en regelgeving neemt toe. In de komende jaren blijft UWV onverminderd werken aan trajecten die de ambities uit het regeerakkoord waarmaken. Daarnaast komen er in de looptijd van dit UWV Informatieplan nieuwe verzoeken tot veranderingen in wet- en regelgeving die op dit moment niet zijn voorzien. We zullen bij elke nieuwe verandering in wet- en regelgeving de impact op onze ICT bepalen en deze bespreken met het ministerie van SZW.

Vereenvoudiging en vernieuwing

We willen doorpakken op de volgende stap in onze meerjarenplanning, namelijk: de noodzakelijke trajecten die ons ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. Dit is noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van onze dienstverlening ook op de langere termijn te kunnen garanderen. Veel applicaties zijn verouderd en het support loopt af. Door tijdig te starten met vaak langdurige trajecten vervangen we verouderde ICT-componenten. Meerjarige trajecten bespreken wij met SZW om een goede afweging te maken tussen noodzakelijke vernieuwingen en het moment en het tempo waarop wij gewenste beleidsveranderingen kunnen realiseren. Met de vereenvoudiging en vernieuwing vergroten we tevens onze wendbaarheid, waardoor UWV gemakkelijker en sneller wet & regelgeving en wensen vanuit de politiek

en maatschappij kan realiseren. Trajecten in deze categorie richten zich onder andere op de transitie naar moderne datacenterdienstverlening en kantoorautomatisering, de geleidelijke vernieuwing van verouderde applicaties en het verwerven en inrichten van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen.

We hebben de ambitie om conform onze meerjarenplanning geleidelijk meer capaciteit in te zetten op de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing van ons landschap. Om risico's hierbij te beperken, vernieuwt UWV de ICT tijdig en geleidelijk, met bewezen technologieën. UWV kiest daarbij voor een ICT-landschap, ingericht op basis van standaard en vervangbare bouwblokken waarmee we stapsgewijs toewerken naar een ICT-landschap dat beter aanpasbaar zal zijn. Hiermee zijn wij in staat ook in de toekomst wijzigingen relatief eenvoudig door te voeren.

Wij zijn een belangrijke schakel in de sociale zekerheidsketen en participeren actief in de Rijksbrede en Europese samenwerking op het gebied van de digitale overheid. Onze ketenpartners verwachten dat wij meegaan met de digitale ontwikkelingen en dat wij gezamenlijk onderzoeken welke meerwaarde nieuwe technologieën bieden voor de samenwerking in de keten. Hierin lopen we niet voorop, maar sluiten we aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde ontwikkelingen en technologieën in de markt. Wij hebben ook een Innovatieplatform ingericht waarin we in een (tijdelijke) omgeving voorzichtig experimenteren met innovatieve oplossingen, maar altijd ten dienste van het bereiken van onze organisatiedoelen.

De ruimte voor vereenvoudiging en vernieuwing is echter gelimiteerd, als gevolg van andere noodzakelijke veranderingen en beschikbare middelen. We richten ons op die aanpassingen die noodzakelijk zijn om nu en in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten. Meer focus op vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap vraagt om terughoudendheid op andere terreinen.

UWV zet gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkelingen en –beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen. UWV is in veel gevallen verplicht om een Europese aanbesteding uit te voeren. Recentelijk heeft UWV nog Europese aanbestedingen uitgevoerd bij de transitie naar één applicatieleverancier voor onze digitale dienstverlening, ondersteuning voor Business Rule Management, ondersteuning voor Extract Transform & Load (ETL) van gegevens bij het UWV Datawarehouse en de verwerving van onze nieuwe datacenterdienstverlening. Daarbij hebben we ervaren dat Europese aanbestedingen het inkopen van diensten sterk juridiseert, zeer lange doorlooptijden kent en tot hoge(re) kosten leidt. We verwachten dat de Europese aanbestedingsdruk ook de komende jaren hoog zal zijn.

Functionele doorontwikkeling

Binnen deze categorie werkt UWV primair aan betere dienstverlening voor klanten, betere ondersteuning voor medewerkers en betere kwaliteit in de uitvoering van de processen, vaak door bestaande applicaties van meer functionaliteit te voorzien, maar ook door nieuwe applicaties te realiseren. Trajecten in deze categorie richten zich onder andere op het herontwerpen van onze bedrijfsprocessen (veelal ondersteund met nieuwe ICT) en de doorontwikkeling van digitale diensten (waaronder mobiele dienstverlening).

In de afgelopen jaren hebben we stappen gezet om onze administratieve processen verder te automatiseren en digitaliseren. Dit realiseren we door de inzet van nieuwe en moderne ICT-middelen. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en effectiviteit van onze dienstverlening. Als er voldoende gevalideerde informatie aanwezig is kunnen we bijvoorbeeld direct duidelijkheid geven of iemand recht heeft op een uitkering en wanneer de eerste betaling plaatsvindt. Dit geldt ook voor wijzigingen op lopende uitkeringen en bij de maandelijkse inkomstenopgaven. Bij het automatiseren en digitaliseren van onze processen zorgen we ervoor dat we kunnen blijven uitleggen op welke geraadpleegde informatiebronnen de beslissingen zijn gebaseerd zodat we eventuele vragen van klanten goed kunnen beantwoorden.

De beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens wordt steeds belangrijker voor een effectieve uitvoering van onze administratieve processen. Daarom werken we aan het verder moderniseren van onze dataopslag en verwerkingssystemen. Daarnaast gaan we onze klanten beter bedienen via meerdere kanalen, waarbij het niet meer uitmaakt via welk kanaal we met onze klanten communiceren. Dit realiseren we niet allemaal tegelijkertijd, maar stapsgewijs en met duidelijke keuzes in de volgorde waarin wij veranderingen doorvoeren.

De verdere automatisering en digitalisering biedt ruimte aan de medewerkers om hun vakmanschap beter in te zetten voor de moeilijkere gevallen, voor het kunnen uitvoeren van controles en er ontstaat meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening, bijvoorbeeld voor mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt.

IV-professionalisering

We willen een meer wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie realiseren om onze veranderkracht zo goed mogelijk in te zetten ten behoeve van opdrachtgevers, klanten en medewerkers. Dit doen we door ICT dichter op de uitvoering te organiseren. De ene divisie heeft immers andere functionaliteiten en inrichting nodig dan de andere. Het

waarborgen van kwaliteit, continuïteit en stabiliteit van de brede dienstverlening vanuit UWV en verschillende divisies staat daarbij centraal. De CIO bewaakt de samenhang van de UWV-brede ICT-ontwikkeling.

UWV gaat uit van vakmanschap van medewerkers en geeft daarbij passend vertrouwen en mandaat. Om vakmensen in de ICT te binden en aan te trekken wil UWV zich profileren als een goede werkgever met prettige en uitdagende werkomstandigheden en een goede balans tussen werk en privé. Vanuit hun vakmanschap kunnen onze medewerkers onze IV-dienstverlening continu versnellen en verbeteren. Een organisatie met wendbare systemen, processen en medewerkers kan immers sneller inspelen op veranderende wensen van de eigen organisatie, onze klanten, de politiek en de maatschappij.

1.3 IV-Strategie

1.3.1 Meer focus op vereenvoudigen en vernieuwen

UWV heeft in nauwe samenwerking met SZW een meerjarige IV-strategie geformuleerd om de juiste keuzes te maken in zijn IV-veranderingen. We blijven de komende jaren deze koers bewandelen. Door continuïteit, stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy voorop te zetten, hebben we in de afgelopen jaren een belangrijke stap gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap en daarmee de betrouwbaarheid van onze dienstverlening. Klanten en medewerkers krijgen hierdoor minder te maken met storingen dan voorheen. Er is dus een goede basis gerealiseerd. De komende jaren bouwen we op deze basis verder. De reeds gestarte trajecten op het gebied van continuïteit en stabiliteit ronden we de komende jaren af en waar nodig starten we nieuwe trajecten.

De komende jaren is het echter noodzakelijk dat we trajecten starten die onze dienstverlening toekomstbestendig en wendbaar maken. We realiseren stapsgewijs een flexibel en duurzaam ICT-landschap, waarmee we wendbaarder worden en zo eenvoudiger mee kunnen bewegen met behoeften vanuit politiek en maatschappij, zoals bijvoorbeeld de voortschrijdende digitalisering. Het vernieuwen van applicaties is niet altijd vrijwillig. In veel gevallen moeten wij tijdig starten met het vernieuwen van applicaties, omdat het support door de leverancier eindigt of omdat wijzigingen aanbrengen aan de applicatie te duur of vrijwel onmogelijk wordt.

Niet in de laatste plaats voeren wij functionele verbeteringen door voor onze klanten en onze medewerkers. En voeren we innovaties door in onze bedrijfsprocessen en de manier waarop we als organisatie werken. UWV heeft een Innovatieplatform ingericht om relevante technologische ontwikkelingen binnen en buiten de UWV-organisatie te signaleren, te valideren en verder te onderzoeken. Op deze wijze wordt kennis over marktontwikkelingen verhoogd en kan de interne organisatie gericht worden geadviseerd over mogelijke innovatieve toepassingen die aansluiten op de ontwikkeling van de dienstverlening en bedrijfsvoering. Op basis van interne business- of IT-gerelateerde vraagstukken voeren we vervolgens kleinschalige proeven uit om de meerwaarde van deze toepassingen en de impact op UWV te bepalen. In ons innovatieproces verkennen en beproeven we deze ontwikkelingen, waarna we op basis van de resultaten besluiten of en op welke wijze wij hieraan opvolging geven.

Het afgelopen jaar zijn er onder andere proeven uitgevoerd op het gebied van blockchain samen met andere overheidspartijen, Big Data, Robotic Process Automation, cloud- en containertechnologie en chatbots. Hierbij is nauw samengewerkt met andere publieke organisaties. Dit heeft inzichten opgeleverd over de meerwaarde hiervan voor UWV, die op basis daarvan al dan niet verder worden meegenomen in de doorontwikkeling van onze doelarchitectuur en via reguliere informatieplanning en portfolio-management worden ingepland. Het gebruik van nieuwe duurzame ICT-oplossingen is essentieel om het ICT-landschap voor nu en voor de toekomst stabiel, veilig en wendbaar te maken en te houden. Bij de implementatie van het nieuwe datacenter zal UWV meer gebruik gaan maken van cloud- en containertechnologie.

Dit informatieplan beschrijft de komende vijf jaren waarin we projecten afronden en nieuwe projecten starten die zich richten op het duurzaam en wendbaar maken van ons ICT-landschap.

UWV heeft de afgelopen jaren een belangrijke stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Continuïteit en stabiliteit zal ook komende jaren onze aandacht houden. Het is noodzakelijk om ons ICT-landschap de komende jaren stapsgewijs te vereenvoudigen en vernieuwen. Dit is nodig om ook de continuïteit in onze dienstverlening voor de langere termijn te kunnen garanderen. Door stapsgewijs te werken voorkomen we risico's en blijft het mogelijk om ten tijde van de veranderingen mee te bewegen met wensen van de politiek en de maatschappij.

1.3.2 Continu de juiste balans zoeken

We veranderen stapsgewijs en niet alles kan tegelijkertijd. Het is voortdurend zoeken naar de juiste balans tussen het investeren in de continuïteit en stabiliteit voor de kortere termijn, het tijdig vereenvoudigen en vernieuwen van ICT-onderdelen, het tijdig en juist doorvoeren van wet en regelgeving en het verbeteren van de ICT-dienstverlening aan onze klanten en medewerkers. De uitdaging is een goede balans te vinden in het tempo waarin wij deze trajecten uitvoeren en implementeren, zodat we nu en in de toekomst de betrouwbaarheid en kwaliteit van onze dienstverlening kunnen garanderen. Bij het bepalen van de volgorde waarin we trajecten oppakken, wordt steeds de afweging gemaakt welke trajecten in elke categorie nu gestart moeten worden en welke later in de tijd geplaatst kunnen worden. Dit doen wij continu en heel expliciet bij de totstandkoming van de projectportfolio. Daarnaast laten we bij keuzes altijd het UWV-belang zwaarder wegen dan het deelbelang van de verschillende organisatieonderdelen. UWV hanteert hierbij de eerdergenoemde categorie indeling om de meerjarige IV-strategie vorm te geven.

1.3.3 IV-principes

IV-principes geven richting aan en zijn leidend in onze verandering, helpen ons om eenvoudiger besluiten te nemen en "het juiste" te doen. We stellen met deze principes grenzen aan wat acceptabel, belangrijk en waardevol is en geven richting aan de verandering. Deze IV-principes helpen ons in dit informatieplan de juiste trajecten te benoemen en worden ook toegepast bij de realisatie van deze trajecten. Deze principes passen we met verstand toe, ze zijn richtinggevend en niet voorschrijvend.

1. UWV stelt stabiliteit en continuïteit voorop

Een stabiel, betrouwbaar en toekomstbestendig ICT-landschap is een belangrijke voorwaarde voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van de persoonlijke dienstverlening die onze klanten nodig hebben. Informatiebeveiliging en privacy zijn hier integraal onderdeel van.

2. UWV prioriteert gebalanceerd over verschillende aandachtsgebieden waarbij UWV-belang boven deelbelang gaat

UWV prioriteert zodat IV investeringen gebalanceerd worden uitgevoerd over de categorieën

- (1) Continuïteit, stabiliteit, privacy en informatiebeveiliging,
- (2) Wet- en regelgevingstrajecten,
- (3) Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap,
- (4) Functionele doorontwikkeling en batentrajecten.

Hierbij werken individuele UWV-onderdelen samen om gezamenlijk de strategische doelstellingen van UWV te bereiken, zowel op de korte als lange termijn. Door te sturen op de inzet van generieke middelen en bouwblokken wordt de IV wendbaarder en minder complex.

3. UWV vernieuwt zijn IV tijdig en geleidelijk

Dit principe ondersteunt de ambitie om meer preventief dan reactief te vernieuwen en dit op een beheersbare manier te doen. Het brengt de portfolio in balans en geeft focus op de langere termijn. Het vroegtijdig onderkennen van benodigde vernieuwingen voorkomt stapeling van veranderingen en zorgt ervoor dat we kennis tijdig opbouwen.

4. UWV richt innovatie met IV primair op het realiseren van haar opdracht en bedrijfsdoelstellingen

Ons doel om klant en medewerker voorop te stellen rechtvaardigt functionele innovatie binnen het IV-domein. Het doel van de innovaties moet altijd het bedrijfsbelang dienen, de vorm is kleinschalige beproeving.

5. UWV kiest voor security & privacy by design/default

UWV past Informatiebeveiliging en privacy-borging in bij het ontwerpen en inrichten van processen en systemen. Dit wordt ook wel Security & privacy by design/default genoemd en wordt toegepast bij zowel nieuwbouw, verbouw als evaluatie en is afgeleid van het tactisch en strategisch beleidskader. UWV heeft inzicht in de afwijkingen t.o.v. het beleidskader, maakt heldere afwegingen en accepteert het risico bij het toestaan van een afwijking.

6. UWV verbetert zijn IV-leveringen continu

UWV-IV streeft ernaar om iedere dag beter te presteren. Niet alleen bij ontwikkeling, maar ook bijvoorbeeld bij beheer en besluitvorming. Beter presteren vergroot onze verandercapaciteit, verlaagt kosten, realiseert sneller baten en verhoogt tevredenheid bij klanten en medewerkers en helpt zo onze opdracht en bedrijfsdoelstellingen beter te realiseren en de IV betaalbaar te houden.

7. UWV zet de business aan het roer van zijn eigen IV onder functionele sturing van de CIO

De business is leidend bij het IV-voortbrengingsproces, maar wel onder functionele sturing en centrale kaderstelling van de CIO. De wijze waarop de IV-organisatie is ingericht, ondersteunt en stimuleert samenwerking ter realisatie van de gemeenschappelijke doelstelling, waarbij de klant altijd centraal staat.

8. UWV zet gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en –beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen

Wij kiezen voor partners waarvoor deze dienstverlening core business is en die continuïteit en marktconformiteit kunnen garanderen. Hierdoor kan UWV zich concentreren op zijn core business en functionele regie voeren. Met gepaste dienstverlening wordt bedoeld dat we geen "one-size-fits-all" benadering hanteren maar wensen en eisen

afwegen.

9. **UWV gaat uit van vakmanschap van medewerkers en geeft het daarbij passende vertrouwen en mandaat**

Vertrouwen in vakmanschap is een belangrijk principe binnen UWV. Binnen IV werken we met professionals die binnen hun werkzaamheden vertrouwen en mandaat krijgen. De organisatie stelt zo de medewerker centraal.

10. **UWV bouwt aan een wendbaar en beheerbaar ICT landschap**

Wij werken onder architectuur aan vereenvoudiging en wendbaarheid van het ICT-landschap om sneller te kunnen reageren op veranderingen. Met gestandaardiseerde, ontkoppelde en vervangbare bouwblokken creëren we een wendbaar en beheerbaar landschap binnen zowel infrastructuur als applicaties. De modulaire inrichting draagt bij aan stabiliteit & continuïteit, veranderbaarheid en de mogelijkheid om herbruikbare delen af te scheiden. Met overheidsbouwblokken wordt een verdere invulling gegeven aan een compactere, efficiëntere en beter samenwerkende overheid.

We gebruiken waar mogelijk gemeenschappelijke en generieke voorzieningen zodat geen duplicatie en onnodige complexiteit in het landschap ontstaat. Deze voorzieningen dragen bij aan optimaal hergebruik, efficiënte voortbrengingsprocessen, relatief snel behalen van resultaten, voorkomen van een wildgroei aan specifieke oplossingen.

11. **UWV realiseert ICT met bewezen technologieën**

Bewezen technologieën zorgen voor lagere risico's en betere voorspelbaarheid. Hiervoor hanteert UWV een technologiebeleid waarop getoetst wordt in het architectuurproces. Hiertoe rekenen wij overigens ook standaarden zoals overheids- open- en marktstandaarden.

12. **UWV verkijst hergebruik boven standaardoplossingen; standaardoplossingen boven maatwerk**

Goedkoop, snel en doelgericht kunnen inzetten van IT-functionaliteit is belangrijker dan het zelf ontwikkelen en/of eigenaarschap ervan. UWV streeft naar een juiste balans tussen kwaliteit, implementatiesnelheid en investeringskosten en naar verlaging van risico's en vergroting van voorspelbaarheid. UWV wil niet volledig afhankelijk zijn van specifieke eigen kennis en kunde op het gebied van onderhoud en ontwikkeling van applicaties.

13. **UWV beheert gegevens op één plaats voor meervoudig gebruik**

UWV past Gegevensmanagementkaders en -architectuur toe bij het ontwerpen en inrichten van de UWV-gegevenshuishouding, waaronder taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, gegevensprocessen en systemen. Dit wil zeggen Gegevensmanagement 'by design/default'. Hoe we de gegevens beheren is een belangrijk onderdeel hiervan. Met dit principe wordt de beheersbaarheid van gegevens geborgd. Het draagt bij aan de ambitie om gegevens eenmalig uit te vragen bij de klant.

1.3.4 Strategische IV-doelstellingen

In deze paragraaf schetsen wij per categorie de belangrijkste IV-veranderingen van de komende jaren en wordt een aantal strategische mijlpalen waarop wij sturen en waarover wij rapporteren genoemd.

Continuïteit, stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy

Terugblik 2019

We hebben in 2019 een aantal trajecten afgerond die de continuïteit en stabiliteit van onze applicaties borgen. Monitoring van de meest bedrijf kritische ketens is inmiddels op orde, waardoor we inzicht hebben in de performance en beschikbaarheid van onze applicaties. Hiermee is het mogelijk geworden tijdiger in te grijpen bij (dreigende) incidenten. In 2020 wordt ketenmonitoring afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie.

Tevens hebben we de eerste stappen gezet om een eigen voorziening voor logging en monitoring in te richten, waarmee we nog beter in staat zijn om ongeautoriseerd gebruik van privacygevoelige gegevens en datalekken te detecteren. Met de ingebruikname van E-herkenning en een hogere versie van DigiD hebben we de eerste stappen gezet in het verbeteren van de informatiebeveiliging op onze portalen.

UPA - persoonsadministratie

Alle adressen van personen worden vanuit de Basisregistratie Personen (BRP) ingelezen en opgeslagen in de applicatie UPA (UWV Personen Administratie). We verzamelen en beheren gegevens centraal binnen UWV zodat gegevens niet meerdere keren uitgevraagd hoeven te worden door interne UWV-processen. We starten een traject om alle materiestructuren binnen UWV, die gebruik maken van persoonsadressen, aan te sluiten op UPA zodat we het één-adresbeleid kunnen uitvoeren. Hiervoor wordt UPA in eerste instantie in 2020 geschikt gemaakt voor deze aansluitingen.

Strategische doelstelling 2020: Persoonsadministratie (UPA) is gereed voor aansluiting materiestructuren

Datafabriek

In het UIP 2019-2023 melden wij de noodzaak om het bestaande datawarehouse te vervangen, omdat dit 'out-of-support' raakt. UWV is daarom een meerjarig programma gestart om een toekomstvast Data Integratie Magazijn met

bijbehorende analyseomgevingen in te richten op basis van nieuwe ETL-tooling. Dit stelt UWV in staat om ook in de toekomst de ontwikkeling naar meer data-gedreven werken te ondersteunen.

In 2019 hebben we de hiervoor nieuwverworven ETL-tooling geïnstalleerd. Ook is de basisinfrastructuur ingericht en zijn de medewerkers opgeleid. Daarmee is de basis op orde gebracht en hebben wij onze strategische doelstelling voor 2019 gerealiseerd. Vervolgens zullen we in 2020 de eerste stappen zetten in het vernieuwen van onze Datawarehouse omgeving en verwachten wij de eerste set informatieproducten beschikbaar te kunnen stellen via onze nieuwe omgeving.

Strategische doelstelling 2020: Datafabriek: eerste set informatieproducten beschikbaar

Privacy en informatiebeveiliging

Op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacybescherming (IB&P) hebben we een belangrijke stap gezet met de implementatie van essentiële maatregelen voor de AVG in ons IV-voortbrengingsproces. Deze maatregelen betreffen de verankering van de principes privacy by design en privacy by default, het in staat zijn inzicht te bieden in verwerkingen van persoonsgegevens en de implementatie van een model voor het uitvoeren van

GegevensbeschermingsEffectBeoordelingen (GEB). We hebben het richtinggevend beleidskader privacy vastgesteld, waarin staat beschreven wat het voor UWV betekent om aan de vereisten van de AVG te voldoen. De komende jaren werken wij aan realisatie van deze ambitie.

Ook hebben we de aansluiting van het Werkgeversportaal UWV.nl op de overheidsvoorziening voor E-herkenning afgerond. Vervolgens gaan we gefaseerd de werkgeverspopulatie aansluiten op e-herkenning.

De eerste stappen zijn gezet in het beveiligen van de kritische data-analyseomgevingen, komend jaar ronden we dat verder af. De IB&P-veranderopgave blijft echter aanzienlijk waardoor keuzes onvermijdelijk zullen zijn: niet alle ambities kunnen we tegelijkertijd realiseren. De initiatieven zijn derhalve gewogen op basis van risico, complexiteit, impact en capaciteit en zullen we conform de toegekende prioriteit starten.

Strategische doelstelling 2020: Via een risico-gestuurde aanpak voldoen aan BIR/BIO en Beleidskader Privacy.

Vereenvoudiging en vernieuwing

Terugblik 2019

We zijn in 2019 verder gegaan met de eerste stappen in de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap, om daarmee onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Dit raakt uiteindelijk een groot deel van de applicaties die we gebruiken om mensen naar werk te begeleiden, om het recht op een uitkering vast te stellen en om uitkeringen uit te betalen. Daarnaast werken we ook aan het vereenvoudigen van ons landschap, met name door het verder ontwikkelen van onze gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. In 2019 is een toekomstvisie en strategie opgesteld voor de dienstverlening en het ICT-landschap van divisies Werkbedrijf en SMZ. Op basis van deze documenten zullen we de komende jaren stappen zetten in de vereenvoudiging en vernieuwing van het ICT-landschap voor deze divisies. Ondersteuning van de UWV-uitvoering met een E-Dossier op het Elektronisch Archief (EA) duurt langer dan vooraf ingeschat, maar de verwachting is dat de eerste implementatie bij de onderdelen Bezwaar & Beroep en Handhaving binnenkort een feit zal zijn (in 2019).

Nieuwe datacenterdienstverlening

De aanbesteding van de nieuwe datacenterdienstverlening is afgerond. Hiermee halen we moderne infrastructurale dienstverlening in huis en kunnen wij in de toekomst een snellere 'time to market' bij wijzigingen in de infrastructuur realiseren. In 2016 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding. Na de definitieve gunning en contractondertekening is de transitie gestart in 2019. Alle applicaties en voorzieningen die op dit moment bij de latende leverancier draaien zetten we over naar de nieuwe leverancier. Om de voordelen van de transitie te realiseren, passen we ook de processen en de governance rondom de datacenterdienstverlening aan. We zetten in op het vernieuwen en vervangen van verouderde ICT-componenten. Een centrale pijler van het verder moderniseren van onze infrastructuur en applicatielandschap is gepaste inzet van Cloud-voorzieningen. Hiermee verhogen we onze wendbaarheid. Vanaf de 2e helft van 2019 bouwt de nieuwe leverancier zijn basis infrastructuur op. In samenspraak met de business wordt vervolgens de transitieplanning opgesteld. De UWV-applicaties zullen we daarna, in een periode van ca. 3 à 4 jaar transfereren.

Strategische doelstelling 2020: Basisinfrastructuur voor nieuw datacenter ingericht en Waves 1 en 2 van de transitie afgerond

Noodzakelijke vernieuwing van een aantal systemen

Een aantal systemen zijn dringend aan vernieuwing toe. Een eerste stap hierin is de realisatie van één betaalomgeving, waarmee het applicatielandschap wordt vereenvoudigd. Er wordt gewerkt aan de realisatie van één uniforme betaalomgeving, de integratie van de verschillende betaalsystemen tot één UWV-betaalstraat (1UBO). Het AW-domein is inmiddels aangesloten (1UBO-AW), in 2020 volgt het WW-domein (1UBO-WW); gevolgd door beperkte optimalisatie in het ZW-domein en Overige Soorten WW (OSW). In 2021 is één UWV-betaalstraat hiermee een feit. Hiermee is aan een randvoorwaarde voldaan om te kunnen starten met het fundamenteel vernieuwen van belangrijke onderdelen van

het ICT-landschap. Daarnaast draaien een aantal applicaties op een platform (OpenVMS) waarvan de ondersteuning afloopt. Er zal een vooronderzoek starten naar de mogelijkheden van tijdige vernieuwing of herplatformen. Tevens zijn een aantal systemen bij SMZ en Werkbedrijf dringend aan vervanging toe. De eerste stappen worden in 2020 gezet als de veranderagenda dit toelaat.

Strategische doelstelling 2020: Resultaten vooronderzoek Open VMS afgerond

Gemeenschappelijke voorzieningen

De aanbesteding van een nieuwe Elektronische Afspraken Service is afgerond. De eerste uitrol is gepland voor de ondersteuning van Verzekeringsartsen en Arbeidsdeskundigen bij SMZ in 2020. Klanten kunnen vanaf dat moment digitaal afspraken maken met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Dit gebeurt met de eerste versie van E-afspraak. De komende jaren volgen andere UWV-bedrijfsonderdelen. Het einddoel is dat de klant via selfservice op UWV- portalen zijn afspraken zelf kan regelen. Het UWV integraal klantbeeld burger wordt in 2020 afgerond voor de medewerkers van het KCC. Op termijn zullen alle divisies vanuit hun primaire proces eenduidige klantinformatie uit het integrale klantbeeld kunnen ophalen.

Strategische doelstelling 2020: E-afspraak ingericht bij SMZ

Strategische doelstelling 2020: Basis klantbeeld burger beschikbaar voor KCC

Generieke ICT-middelen voor OPB&CM en BRM

De generieke tools die we inzetten voor Business Rules Management en Operationele Procesbesturing zijn in 2019 verworven en worden bij het Herontwerp WW gebruikt voor het realiseren van nieuwe applicaties. Gebruik makend van de ervaringen die worden opgedaan bij het Herontwerp WW, zullen de tools ook worden ingezet voor herontwerp van processen bij andere divisies en directoraten waarbij de ondersteuning door systemen vernieuwd moet worden.

Strategische doelstelling 2020: Ondersteuning ingericht voor gebruik van generieke IV-tooling voor Business Rules Management en Operationele Procesbesturing door divisies

Functionele doorontwikkeling

Terugblik 2019

Een doelstelling voor 2019 was het omhangen van twee Werkmap diensten naar MijnUWV. Dit initiatief kent een aantal uitdagingen waardoor realisatie hiervan zal doorlopen in 2020. Het nieuwe ZW-arbo proces is begin 2019 geïmplementeerd. Met het nieuwe proces voldoen we aan de AVG, is het intake proces gedigitaliseerd en hebben we een start gemaakt met het digitaliseren van de rest van het proces.

Omnichannel strategie

We blijven continue werken aan uitstekende en passende dienstverlening aan onze klanten: betrouwbaar, toegankelijk, persoonlijk en effectief. Hiervoor biedt UWV-dienstverlening aan via verschillende kanalen. We gaan onze klanten beter bedienen via meerdere kanalen, waarbij het niet meer uitmaakt via welk kanaal we met onze klanten communiceren. Deze omnichannelstrategie helpt de klant om zo veel mogelijk zelfstandig dienstverlening af te nemen. We realiseren een grote stap in het verbeteren van onze dienstverlening door alle diensten, waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen, bij UWV onder te brengen in MijnUWV. De diensten rond toeleiding naar Werk blijven geconcentreerd op Werk.nl. Hiermee wordt het voor de klant duidelijker bij welk portaal van UWV hij moet aankloppen om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. Door het centraal onderbrengen van verplichte diensten vereenvoudigen we bovendien ons ICT-landschap. Daarnaast maken we het mogelijk voor de burger om toegang te krijgen tot onze portalen UWV.nl en Werk.nl zonder tweemaal in te hoeven loggen. Begin 2020 krijgen de klanten de beschikking over de dienst inkomstenopgave WW met behulp van een UWV app.

Strategische doelstelling 2020: UWV-app met eerste set diensten gereed (Inkomstenopgave WW en notificatie)

1.4 Wet en regelgeving

De verandertrajecten in dit informatieplan zijn hoofdzakelijk gericht op het toekomstbestendig, veilig en wendbaar maken van het ICT-landschap van UWV en het verbeteren van de ondersteuning van onze klanten en onze medewerkers. Naast deze trajecten werkt UWV in opdracht van het ministerie van SZW aan de realisatie van grote veranderingen in wet- en regelgeving. Voor de uitvoering van deze veranderopdrachten ontvangt UWV aanvullende financiering, maar dit neemt niet weg dat ze flink beslag leggen op de beschikbare verandercapaciteit bij UWV. We zien dat de vraag naar complexe nieuwe en veranderde wet- en regelgeving toeneemt. In 2020 is het beslag dat wet- en regelgeving legt op de verandercapaciteit bij UWV bijna een kwart meer dan gemiddeld in de voorgaande jaren. Naast een aantal grote trajecten zijn er veel relatief kleine trajecten die bij elkaar wel een fors beslag op de beschikbare verandercapaciteit leggen.

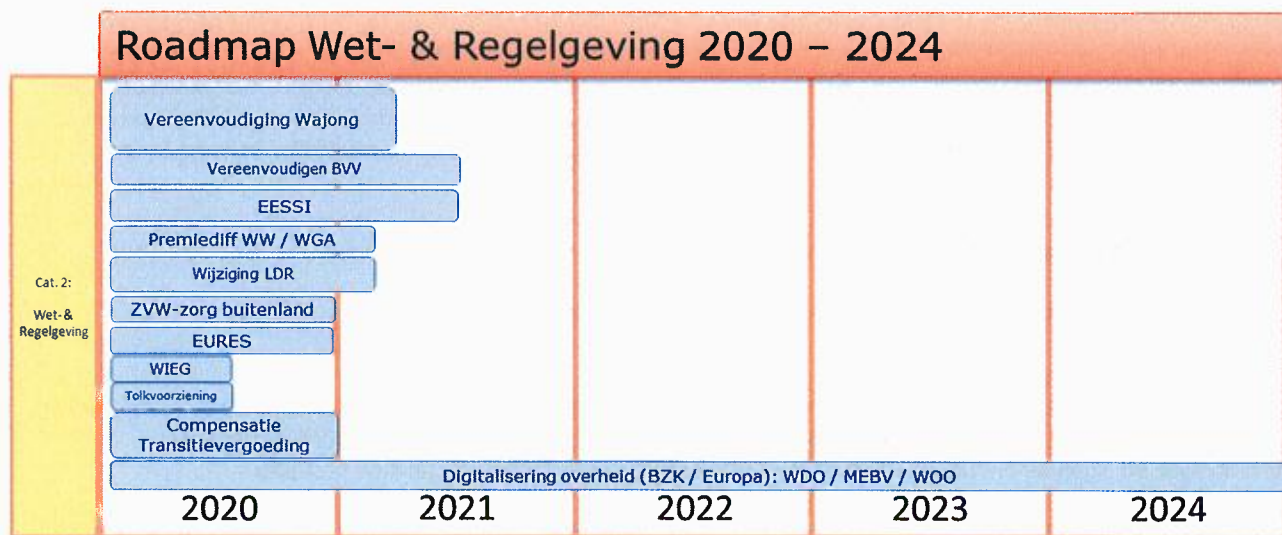
Om te voorkomen dat er te weinig ruimte is voor noodzakelijke vernieuwing is het van belang dat deze stijging na 2020 wordt omgebogen. Daarnaast is goede afstemming nodig bij het parallel uitvoeren van grote bewegingen in het

applicatielandschap en de implementatie van wetgeving, omdat ze leiden tot veranderingen in dezelfde applicaties. Soms moeten we daarbij keuzes maken over wat op welk moment plaats kan vinden. Door rekening te houden met de roadmaps in dit informatieplan en een geschikt moment van inwerkingtreding te kiezen, voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's voor de continuïteit van onze dienstverlening.

Het grootste deel van de veranderingen in wet- en regelgeving volgt uit het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' van het kabinet Rutte III. Dit akkoord bevat veel voorstellen voor de sociale zekerheid en specifiek voor UWV die worden uitgewerkt door onze opdrachtgever, het Ministerie van SZW. Zo richten we ons de komende jaren op een aantal grootschalige wijzigingen, zoals de implementatie van de Wet Arbeidsmarkt in Balans, met onder andere het aanpassen van het ontslagrecht en de implementatie van premiedifferentiatie op basis van type dienstverband in de WW, de Wet Invoering Extra Geboorteverlof (WIEG), waarbij partners vanaf 1 juli 2020 vijf weken lang een uitkering krijgen van UWV voor geboorteverlof, de Wet vereenvoudiging Wajong, die beoogt de verschillende Wajong-regimes te harmoniseren, en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, waarmee de regels voor de beslagvrije voet worden vereenvoudigd en de coördinatie bij samenloop van beslagactiviteiten wordt verbeterd. Over nog in ontwikkeling zijnde maatregelen uit het regeerakkoord en overige wet- en regelgeving van het ministerie van SZW, zoals de wijzigingen in verband met het Individueel keuzebudget en het Persoonlijk ontwikkelbudget, blijven we met elkaar in gesprek zodat we tot goede afspraken voor uitvoerbare wet- en regelgeving komen.

Naast de opdrachten voor het ministerie van SZW, voert UWV ook taken uit in opdracht van andere delen van het Rijk, zoals voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OC&W) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Zo zal UWV in 2020 opvolging geven aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV), die overheden verplicht om digitaal te kunnen communiceren met burgers, aan de wet digitale overheid (WDO), die kaders biedt in de vorm van regels over informatieveiligheid en privacy en de grondslag biedt om overheidsinstanties te verplichten tot het toepassen van open standaarden, en tenslotte aan de Wijzigingswet Open Overheid (WOO), die een transparante en actief openbaar makende overheid stimuleert. Ook vanuit de EU komt de nodige wetgeving die het sociale domein of generieke thema's raakt, zoals digitalisering en toegang tot onze informatie, en daarmee ook UWV. Trajecten zoals EESSI, een oplossing die de sociale-zekerheidsorganen in Europa ondersteunen in digitale informatie-uitwisseling en EURES, voor het op Europees niveau uitwisselen van CV's. Maar ook de Single Digital Gateway, die andere lidstaten toegang geeft tot informatie en procedures van Nederlandse overheidsorganisaties, vragen veel van UWV.

De omvang van deze zij-instromende opdrachten neemt toe. In 2020 gaat het om meer dan een kwart van alle wet- en regelgeving trajecten. Op Europees niveau zoekt UWV samen met SZW naar een manier om zich beter voor te bereiden op de komst van dit soort wijzigingen. Met andere ministeries verstevigen we het gesprek, zodat we beter kunnen voorsorteren op veranderingen die vanuit andere hoeken van het Rijk komen.



1.5 Sturing

Interne Portfoliosturing meer agile

Vanaf 2017 werkt UWV met een continu proces voor de interne sturing op de projectportfolio, waarin per maand projecten kunnen worden op- en afgevoerd op basis van strenge criteria. Hiermee bereiken we meer flexibiliteit in onze interne portfolio.

Integrale managementverantwoordelijkheid is de basis

Divisies zijn integraal verantwoordelijk voor de realisatie van projecten (integraal management). Dit is de 'first line of defense'. Voor het monitoren van de voortgang en kwaliteit op onze projecten hanteren wij een planning- & controlcyclus (P&C-cyclus) waarin het Portfoliobureau via de CIO en de directeur FEZ de Raad van Bestuur adviseert. Dit is de zogenaamde 'second line of defense'. De rol van 'second line of defense' wordt binnen de divisies vormgegeven door de kolom Business Control & Kwaliteit. De P&C-cyclus voorziet reeds in de basisvoorwaarde voor de sturing op het Informatieplan en projectportfolio. De Accountants Dienst van UWV houdt toezicht op de werking van de 'first & second line of defense', vanuit de zogenaamde 'third line of defense'.

CIO is verantwoordelijk voor het opstellen en bewaken van de centrale kaderstelling

In de sturing heeft de CIO een centrale rol in het opstellen en bewaken van de UWV-brede IV-kaders en de doelarchitecturen. Om de bewaking op het hoogste niveau te borgen, neemt de CIO sinds 1 september 2013 deel aan de wekelijkse RvB-vergaderingen. Daarnaast vindt borging plaats in het IV-Board waarvan de CIO voorzitter is en waarin de IV-directeuren van alle bedrijfsonderdelen zitting hebben. Decentrale IV-ketens werken binnen centrale kaders om een goede uitvoering van de informatievoorziening nu en in de toekomst te borgen. De CISO stelt de kaders vast voor het IV-domein op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacyborging, onder meer op basis van de vertaling van Wet en regelgeving op dit gebied. Deze kaders maken integraal onderdeel uit van de IV-kaders. De IV-kaders bewaken we binnen UWV door te werken onder architectuur, binnen de IB&P-richtlijnen en met een ingericht portfoliomanagement, waarbij alle veranderingen met impact op de informatievoorziening getoetst worden aan het vigerende beleid. In de dagelijkse praktijk wordt de toezichtfunctie ondersteund door toetsing van stukken in de Architectuur Board, CISO-office en het Portfoliobureau.

Samenwerking SZW

Voor UWV is het van belang dat binnen SZW tot op zekere hoogte kennis wordt genomen van de ontwikkelingen binnen UWV. We bespreken de voortgang en planning van het UWV Informatieplan op vaste momenten in de formele overlegstructuren met SZW. Deze overleggen vinden tot aan het niveau van directeuren en RvB plaats. Bij deze overleggen betrekken we bij SZW de eigenaarslijn, de opdrachtgeverslijn, de departementale CIO en FEZ-SZW. We houden met de CIO SZW bijzondere aandacht voor de kennis- en informatie-uitwisseling.

UWV bespreekt de strategische lijn van het UWV Informatieplan met SZW en rapporteert over de voortgang op de strategische doelstellingen. Samen bepalen we per jaarschijf in welke grote ICT-projecten SZW nader meegenomen wil worden. Ook kijken we samen meerjarig vooruit naar wat er al dan niet mogelijk is op het gebied van beleidswijzigingen en welke middelen nodig zijn om de voorgestelde wijzigingen te realiseren. Wanneer het nodig is, maken we afspraken over de timing van ICT-projecten en over gewenst beleid om nadelige effecten te minimaliseren en de slagingskans te vergroten. UWV en SZW trekken samen op om externe stakeholders te informeren over het UWV Informatieplan.

1.6 Risico's en maatregelen

We maken onderscheid tussen externe ontwikkelingen en interne risico's.

Externe ontwikkelingen

Voor de uitvoering van dit Informatieplan bestaat een afhankelijkheid met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving en de behoeften van externe partijen, zoals gemeenten. Daarom treden we regelmatig in overleg met onze opdrachtgever en eigenaar om de verwachtingen te managen en de planning zo nodig bij te stellen.

Interne risico's

Interne sturing

Dit informatieplan bevat meerjarige doelstellingen die in een complexe omgeving tijdig moeten worden uitgevoerd. Onvermijdelijk zullen onvoorzien ontwikkelingen plaatsvinden, die maken we dat op het plan moeten bijsturen. We blijven daarom inzetten op het verder professionaliseren van onze IV-organisatie.

Financiën

Evenals vorig jaar hebben wij een inschatting gemaakt van de projectkosten. Met het inzicht van nu is de verwachting dat de reserves zorgen voor een sluitend begrotingsbeeld en dekking van project- en transitiekosten.

Verandercapaciteit

We hebben dit jaar een uitgebreide inschatting gedaan van de maakbaarheid van de projectportfolio 2020 op basis van de benodigde en beschikbare verandercapaciteit.

Alle beschreven veranderingen in dit Informatieplan worden vormgegeven in projecten. De maakbaarheid van deze projecten hangt af van het benodigde en beschikbare budget, maar ook van de benodigde en beschikbare verandercapaciteit. Die verandercapaciteit kent een grens doordat medewerkers met bepaalde specifieke kennis schaars kunnen zijn, maar ook omdat er simpelweg niet te veel veranderingen in een bepaald bedrijfsproces en/of specifieke applicatie tegelijkertijd doorgevoerd kunnen worden.

UWV werkt aan de versterking van capaciteitsmanagement binnen de IV-functie, waarmee we dit inzicht nu aan het opbouwen zijn en hebben kunnen gebruiken, maar de komende jaren nog verder verbeteren. Hiermee kunnen we nog beter anticiperen op mogelijke knelpunten en tijdig keuzes kunnen maken in welke nieuwe initiatieven wij starten.

Mede door een aantal grote doorlopende projecten en de toenemende vraag naar veranderde en nieuwe wet- en regelgeving, is er in 2020 maar beperkte ruimte om (nieuwe) initiatieven te starten voor de noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap en daarmee het verbeteren van de ICT-dienstverlening aan onze klanten en medewerkers. Het gaat dan met name om de systemen die medewerkers ondersteunen bij de (sociaal-medische) beoordeling van het recht op een uitkering, bij het uitbetalen van uitkeringen en bij het begeleiden naar werk. Hierdoor blijven we langer werken met onze huidige, deels verouderde systemen, maken we hogere kosten, zijn we minder goed in staat om mee te bewegen met wensen vanuit de maatschappij en kunnen we wellicht minder snel de moderne dienstverlening bieden dan we voor ogen hebben.

We hebben moeilijke keuzes gemaakt die risico's met zich meebrengen voor de kwaliteit van de uitvoering, compliance, dienstverlening en samenwerking met andere partijen. De projectportfolio 2020 zullen wij voor het einde van het jaar vaststellen. Dan wordt ook duidelijk wat de gevolgen zijn van het later starten van noodzakelijke en gewenste nieuwe initiatieven. Op dat moment zullen wij SZW meenemen in de gemaakte keuzes in de risico's daarvan.

Leverancierssamenwerking

De samenwerking met leveranciers heeft een grote invloed op de wijze waarop projecten worden uitgevoerd en het succes daarvan. Daarom versterkt UWV de komende jaren zijn Leveranciersmanagement en ook de interne regiefunctie vanuit de diverse IV-onderdelen.

1.7 ICT-Leveranciers

De kwaliteit van de dienstverlening van UWV is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit en het functioneren van ICT-leveranciers. Leveranciersmanagement is het proces waarmee deze afhankelijkheid wordt gemanaged. UWV neemt van ICT-leveranciers marktconforme diensten af met, waar mogelijk, een duidelijke resultaatverplichting. Dit is een belangrijk uitgangspunt, wat in nieuwe verwervingstrajecten leidend moet zijn en wat we bij een aantal oudere IV-dienstverleningscontracten moeten inregelen. UWV gaat met zijn strategische leveranciers partnerships aan, om bijvoorbeeld toegang te krijgen tot de research labs en om innovatieve projecten te starten.

1.8 Financiën

Voor de benoemde activiteiten in dit UWV Informatieplan is een eerste inschatting gemaakt van de financiële haalbaarheid. Voor de jaren 2020 en 2021 is de inschatting uiteraard nauwkeuriger dan voor de jaren erna. Het totaal benodigde bedrag per jaar is opgenomen in de onderstaande tabel.

	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal Kosten Reguliere Projectportfolio	51	56	55	73	75
Wet- en Regelgeving	23	?	?	?	?
IV Transitie Praktijkjaar	5	-	-	-	-
Verwerving Datacenter	24	19	20	2	-
Totaal Verandervermogen	103	?	?	?	?

1. *Reguliere Projectportfolio*

De projecten uit de reguliere projectportfolio zijn gerelateerd aan een UIP-prioriteit en worden gefinancierd uit het door SZW ter beschikking gestelde investeringsbudget (in 2020 € 70 miljoen en vanaf 2021 structureel € 75 miljoen).

2. *Wet- en Regelgeving*

SZW en UWV maken afspraken over de financiering van wet- en regelgevingsprojecten op basis van uitvoeringstoetsen. UWV ontvangt hiervoor separaat financiering van SZW. Met een uitvoeringstoets brengt UWV de gevolgen van nieuwe wet- en regelgeving in kaart. UWV wordt hiermee in staat gesteld om op een gestructureerde wijze aan te geven, of het voorstel uitvoerbaar is en wat de kosten zijn. Het aantal wet- en regelgeving projecten wisselt sterk per jaar, 2020 is een jaar met veel wet- en regelgeving.

3. *IV Transitie Praktijkjaar*

In 2019 is het programma IV-transitie afgerond. Het betreft een grootschalige reorganisatie van onze IV. De implementatie is vervolgens van start gegaan met een praktijkjaar dat doorloopt in 2020. De implementatie wordt opgepakt als lijnactiviteit, maar heeft wel grote impact op ons verandervermogen. Daarom is deze activiteit opgenomen in bovenstaande tabel. UWV financiert deze transitie uit de reserves.

4. *Transitie Datacenter*

UWV migreert de ICT-omgeving de komende jaren naar een nieuw Datacenter. Dit gaat gepaard met aanzienlijke projectkosten om de migratie te begeleiden. UWV financiert ook deze transitie deels uit de reserves.

De totale projectportfolio 2020 telt op tot € 103 miljoen. De afgelopen jaren is gebleken dat dit een niveau is dat we qua maakbaarheid maximaal aan kunnen: gemiddeld hebben we de afgelopen jaren ongeveer € 106 miljoen per jaar besteed. De komende jaren worden onze reserves naar verwachting een stuk kleiner. Daarom brengen we de portfolio terug naar een niveau waarop de kosten volledig gefinancierd worden door SZW (investeringsbudget en uitvoeringstoetsbudget). De totale hoogte van de portfolio bedraagt dan € 75 miljoen plus W&R. Dit is minder dan de afgelopen jaren, maar we verwachten dat we – als gevolg van de verbeteringen die we de afgelopen jaren hebben doorgevoerd – in staat zijn met minder geld sneller en meer ICT projecten uit te kunnen voeren.

2 Infrastructuur en Beveiliging

2.1 Ambitie en doelen

De infrastructuur faciliteert en verbindt het geheel van ICT-voorzieningen die onze dienstverlening ondersteunen en is daarmee het fundament van onze informatievoorziening. Het is zaak dat deze stabiel is en blijft, zodat beschikbaarheid en betrouwbaarheid van onze systemen nu en in de toekomst naar onze klanten en naar onze medewerkers wordt gegarandeerd. In aanvulling op de reguliere beheer- en onderhoudsprocessen hebben we in dit kader de afgelopen jaren geïnvesteerd in de inrichting van ketenmonitoring. Tevens blijven we de komende jaren werken aan het geleidelijk ontkoppelen van het ICT-landschap in onafhankelijke onderdelen.

Met de investeringen van de afgelopen jaren in continuïteit en stabiliteit hebben we een grote stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Hierdoor kunnen we nu doorpakken op trajecten in het kader van Vereenvoudiging en Vernieuwing. Dit vertaalt zich in een verschuiving van de investeringen van Continuïteit en Stabiliteit naar Vereenvoudiging en Vernieuwing. De Continuïteit en Stabiliteit van onze infrastructuur wordt de komende jaren – uitzonderingen daargelaten- op het gewenste niveau gehouden door regulier releasemanagement en Groot Onderhoud in de lijn.

De toenemende digitalisering en aangescherpte wetgeving stellen hogere eisen aan de Informatiebeveiliging en Privacybescherming (IB&P). Om aan deze eisen te kunnen voldoen hebben we een strategische IB&P-veranderagenda opgesteld die als leidraad geldt voor de uit te voeren trajecten in de komende jaren. De maatregelen zijn opgenomen in een roadmap voor heel UWV waarbij de trajecten thematisch zijn geclusterd.

2.2 Thema's en roadmaps

2.2.1 Continuïteit en stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy

Ketens: Ontkoppelen en ketenmonitoring

Ontkoppelen binnen het IT-landschap heeft als doel de veranderbaarheid en wendbaarheid in de informatievoorziening te vergroten door de afhankelijkheden tussen verschillende onderdelen van het landschap te verminderen. Door deze te verminderen. Hierdoor kunnen wij de individuele onderdelen sneller, effectiever en efficiënter wijzigen. Daarnaast beogen we de stabiliteit en continuïteit van de informatievoorziening te verbeteren en te waarborgen met betrouwbare en onafhankelijk functionerende systemen. Ontkoppeling vindt plaats door de onderlinge communicatie tussen de systemen te standaardiseren. Dit maakt ze daardoor wendbaarder en minder gevoelig voor verstoringen. Een andere drijfveer is streven naar het optimaal (her)gebruik van gegevens en functionaliteit waardoor onnodige redundantie in gegevensopslag en functionaliteit wordt voorkomen. Door de inzet van moderne technologieën in het nieuwe UWV-Datacenter wordt ook de afhankelijkheid van UWV-applicaties met de onderliggende infrastructuur verminderd. De afgelopen twee jaar hebben we een eerste stap gezet door vanuit een centrale programmatische aanpak specifieke ontkoppelprojecten te initiëren. Deze projecten ronden wij in 2019 af. Vanaf 2020 werken we verder toe naar het gewenste ambitieniveau. Om deze beweging gecontroleerd te maken toetsen wij alle verandertrajecten in de Architectuurboard. Tevens is de verantwoordelijkheid voor de realisatie van ontkoppelfaciliteiten centraal belegd. Op centraal niveau wordt de voortgang bewaakt.

Ketenmonitoring is in 2018 en 2019 grotendeels ingericht om continu inzicht te verschaffen in de performance en beschikbaarheid van applicatieketens. Hierdoor is het mogelijk geworden tijdig verbeteringen aan te brengen of in te grijpen bij (dreigende) incidenten. Applicaties maken tegenwoordig bijna altijd onderdeel uit van een keten die leidt tot een bepaald product of dienst. Het realiseren van een product of dienst is afhankelijk van de werking van de gehele keten. Hierdoor ontstaat impliciet de eis dat gedrag van afzonderlijke applicaties inzichtelijk en herkenbaar wordt, zodat afwijkend gedrag en de invloed van dit afwijkende gedrag op andere applicaties tijdig kan worden herkend. In 2020 wordt de inrichting van ketenmonitoring overgedragen aan de lijn.



Informatiebeveiliging en -privacy

UWV verwerkt van ruim 13 miljoen burgers persoonsgegevens. Het gaat veelal om gevoelige gegevens die direct of indirect iets prijsgeven van de persoonlijke aangelegenheden van burgers. UWV hecht daarom groot belang aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en de beveiliging van informatie. Verdergaande digitalisering en nieuwe normen vanuit veranderende wet- en regelgeving stellen steeds hogere eisen aan IB&P. We moeten echter keuzes maken en prioriteren welke maatregelen wij als eerste implementeren. Dit doen we op basis van een brede risicoanalyse, waarbij risico's worden geïdentificeerd en gewogen en vervolgens naar kans en impact worden gerangschikt.

De geïdentificeerde maatregelen betreffen voor een deel reguliere werkzaamheden. Dit geldt bijvoorbeeld voor maatregelen ten aanzien van awareness (bewustwording), E-learning en het oppakken van de problematiek rondom Shadow-IT. De IB&P-risico's die we hebben geïdentificeerd omvatten echter ook meer complexe vraagstukken welke een projectmatige aanpak vereisen. Deze laatste categorie hebben wij geclusterd op basis van 5 thema's: Voldoen aan de AVG, Veilige uitwisseling van gegevens, Beveiliging van portalen, Aantoonbaar in control en ongestructureerde Informatie op Orde.

Het totaalbeeld laat een aanzienlijke veranderopgave zien waardoor keuzes onvermijdelijk zullen zijn: niet alle ambities kunnen wij tegelijkertijd realiseren. De initiatieven zijn daarom gewogen op basis van risico, complexiteit, impact en capaciteit en zullen wij conform de toegekende prioriteit starten.

1. Voldoen aan de AVG

UWV heeft een richtinggevend Beleidskader privacy vastgesteld, waarin een vertaling is gemaakt van wat de AVG voor UWV betekent en welke benodigde veranderingen wij moeten doorvoeren om aan de vereisten van de AVG te kunnen voldoen. We zullen in de komende jaren met de uitvoering van meerdere projecten naar deze ambitie toe werken. Naast het traject implementatie AVG-privacy beleid richten wij ons eerst op het voldoen aan doelbinding en proportionaliteit en de tijdige vernietiging van gegevens. Een belangrijk traject in dit kader betreft het voldoen aan doelbinding en proportionaliteit bij het gebruik van ons Elektronisch archief. Daarnaast onderzoeken wij op welke wijze de doorontwikkeling van zaakgericht werken kan bijdragen aan een bredere compliance ten aanzien van de beginselen van doelbinding en proportionaliteit.

2. Veilige uitwisseling van gegevens

UWV beschikt over een voorziening om via de portalen veilig gegevens met burgers en werkgevers uit te wisselen. De bestaande voorziening is echter ontoereikend om voor alle doelgroepen te voorzien in veilige uitwisseling van gegevens en biedt onvoldoende bescherming om extra gevoelige gegevens (zoals medische gegevens) te kunnen uitwisselen. In dit cluster starten we initiatieven om in deze behoeften te voorzien.

Daarnaast investeren wij in maatregelen die bijdragen aan het verder terugdringen van datalekken, zoals het minimaliseren van de exportfunctie in applicaties met veel persoonsgegevens en het implementeren van een Data Loss Prevention tool.

3. Beveiliging portalen

UWV hecht veel waarde aan het waarborgen van veilige toegang tot de UWV-portalen (authenticatie) en de bescherming van gegevens die in de portalen worden gedeeld. Hierbij wordt aangesloten bij de eisen van de Wet digitale overheid (WDO). Deze wet vraagt om veilige en betrouwbare interactie tussen Nederlandse burgers en bedrijven met de (semi-) overheid. Wij haken in dit kader aan bij de ontwikkelingen rond alternatieve inlogmiddelen (zoals Idensys) en werken verder aan de doorontwikkeling van digitaal machtigen. Tevens gaan wij verder met het aansluiten van e-herkenning op onze portalen en implementeren wij eIDAS waarmee iedereen binnen de Europese Unie kan inloggen met een Europees erkend nationaal inlogmiddel. De initiatieven in dit cluster zijn grotendeels al lopende trajecten rondom de kanalen waarlangs UWV communiceert met zijn klanten, werkgevers en ketenpartners.

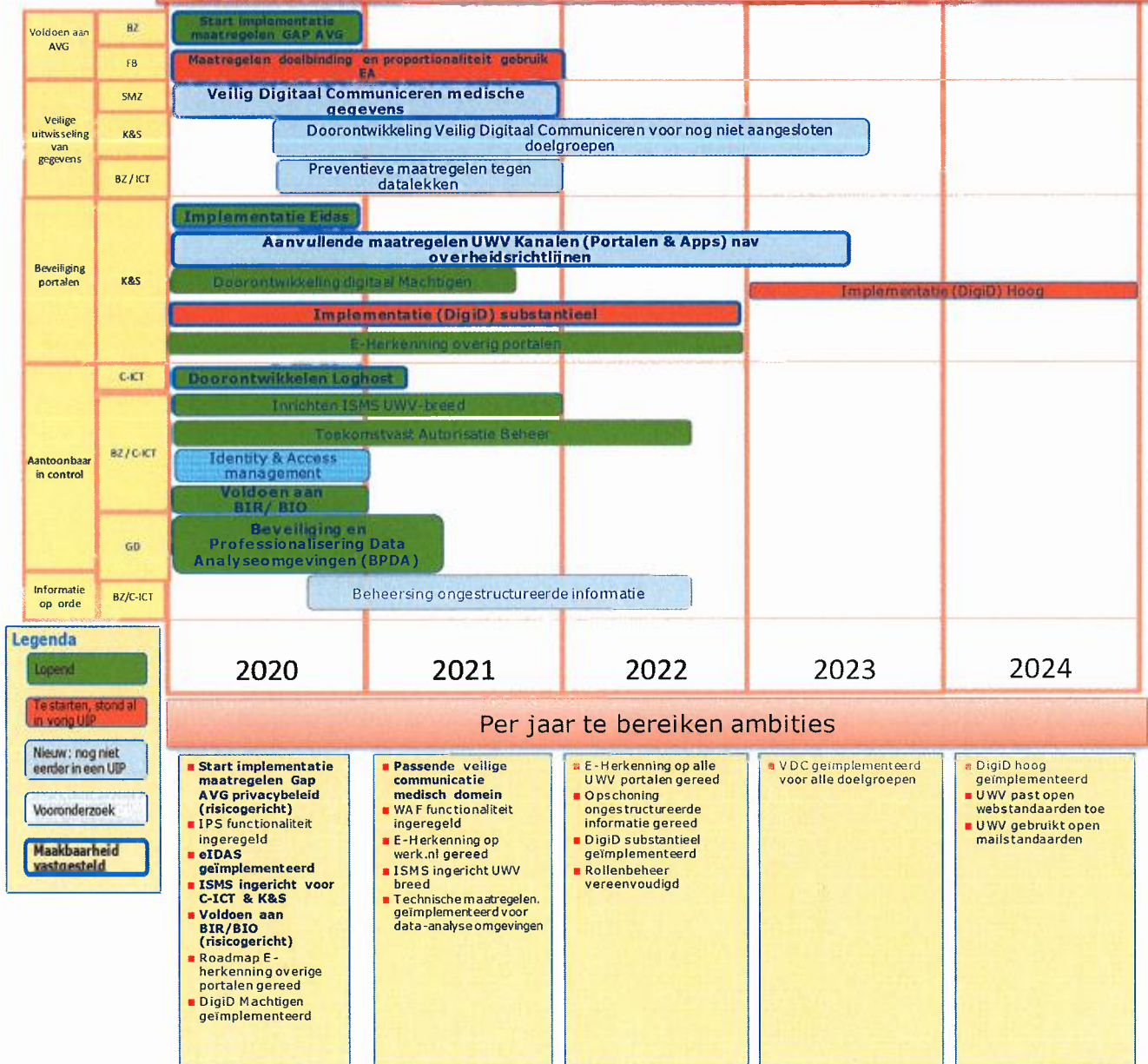
4. Aantoonbaar in control

Om doeltreffend te kunnen sturen op het IB&P-domein is inzicht in status van risico's, beveiliging en privacybescherming onontbeerlijk. Dit inzicht is bovendien van belang om aantoonbaar te kunnen maken dat we aan de vereisten van wetgeving en normenkaders voldoen. In dit cluster is hiertoe de inrichting van een Information Security Management System (ISMS) voorzien. Hiermee kan de informatie efficiënter worden verwerkt, ontstaat een betere basis voor rapportage en sturing en geeft concern-breed inzicht in de mate van compliance. Met de inrichting van een centrale voorziening om logdata uit infrastructuur en applicaties op te slaan (loghost), kan UWV adequater op afwijkingen van standaard patronen reageren en actie ondernemen om problemen te voorkomen, te beperken en op te lossen. We werken aan een strategische visie op Identity & Access Management (IAM) die op verschillende doelgroepen van UWV kan worden toegepast. Met het traject Toekomstvast autorisatiebeheer wordt onze strategische visie vertaald naar tactisch beleid en operationele richtlijnen, ondersteund door een toekomstvaste applicatie.

5. Ongestructureerde informatie op orde

UWV investeert veel in IB&P-maatregelen op de primaire en ondersteunende processen & systemen. Onvermijdelijk is dat in de uitvoering tot op zekere hoogte ook ongestructureerde gegevens buiten deze systemen worden opgeslagen en daarmee aan de IB&P-maatregelen onttrokken. Het gaat hierbij om omgevingen zoals SharePoint, Outlook en andere opslagmogelijkheden voor medewerkers. In 2018 hebben wij een grootscheepse actie ondernomen voor het opschonen en beheren van de gezamenlijke schijf. Er dient echter ook schoning en beheer te worden ingericht voor de overige omgevingen. Hiervoor starten wij een vervolgtraject.

Roadmap Infrastructuur & Beveiliging: Informatiebeveiliging en privacy



2.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Een centrale pijler van het verder vernieuwen van onze infrastructuur en applicatielandschap is een gepaste inzet van Cloud-voorzieningen en -technologieën en het verminderen van menselijk handelen in het technisch beheer. Hiermee verhogen we onze wendbaarheid en betrouwbaarheid.

Aanbesteden van en transitie naar een nieuw datacenter

Het contract met onze huidige leverancier met betrekking tot de verwerkingsinfrastructuur (hoofdrekencentrum/ datacenter) stamt uit 2004. De in dat contract opgenomen dienstverlening, technologie en de eisen die daaraan worden gesteld, stammen ook uit die tijd. Door de jaren heen zijn de eisen zwaarder geworden. De verwachtingen groeien even hard mee, zowel op het vlak van continuïteit en wendbaarheid in de dienstverlening, als ook pro-activiteit ten opzichte van huidige en toekomstige ontwikkelingen. In voorstudies voor de datacenterstrategie uit 2015 is geconstateerd dat de invulling van de diensten, het contract en de onderliggende technologische invulling van de IT-infrastructuur onvoldoende mee getransformeerd zijn.

De aanbesteding

In 2016 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor het datacenter van UWV. De uitvraag voor die aanbesteding is gebaseerd op het toekomstbeeld waarin UWV-applicaties, op basis van hun technologische karakteristieken worden gemigreerd naar één van twee omgevingen zoals gedefinieerd in het UWV Cloud beleid. Dit

beleid is gebaseerd op het Rijks-data beleid. Allereerst is daar de private-cloud omgeving waar alle applicaties naar toe zullen worden gemigreerd die technologisch geschikt zijn om te draaien in een moderne, op cloud-technologie gebaseerde, toekomstvaste infrastructuur. Voor de applicaties die daar vanwege technologische (hardware of software gerelateerd) redenen niet geschikt voor zijn, wordt een zogenoemde legacy omgeving ingericht. Deze omgeving biedt minder flexibiliteit, time-to-market en uniformiteitsgaranties. Desalniettemin voldoet ook deze omgeving aan de continuïteitseisen van UWV. Tot slot is er een public cloud omgeving. Hierin kan, in samenwerking met de nieuwe leverancier, gebruik worden gemaakt van diensten en technologische oplossingen vanuit public cloud aanbieders. Eind 2018 heeft de Raad van Bestuur het voorgenomen gunningsbesluit bekrachtigd. Definitieve gunning heeft inmiddels plaatsgevonden.

De transitie

Na de definitieve gunning en contractondertekening gaat de transitie van start. De doelstelling van de transitie is driedelig. In de eerste plaats dienen alle applicaties en voorzieningen die op dit moment bij de latende leverancier draaien te worden getransfereerd (gemigreerd) naar de nieuwe leverancier. Daarnaast zal een beperkte selectie van applicaties die in de hiervoor beschreven stap zijn getransfereerd naar de legacy omgeving zodanig worden verbouwd (getransformeerd) dat ze in de private-cloud omgeving kunnen worden geïmplementeerd. Tot slot worden in de transitie alle organisatie- en technische voorzieningen gerealiseerd om een zo efficiënt mogelijke governance op de dienstverlening van de nieuwe leverancier te realiseren.

In 2019 zijn voorbereidende activiteiten gestart. De nieuwe leverancier bouwt zijn basis-infrastructuur op en in samenspraak met de business wordt de transitieplanning opgesteld. De UWV-applicaties zullen daarna, in een periode van tussen de 3 en 4 jaar worden getransfereerd. Deze transfer zal worden uitgevoerd in groepen (waves) van, met elkaar samenhangende, applicaties of applicatiecomponenten. Dit om performance en connectiviteitsrisico's te minimaliseren.

In welke mate de transitie impact heeft op de veranderambities van de het UWV wordt op het moment van schrijven van dit UWV Informatieplan nog onderzocht.

Vernieuwing kantoorautomatisering

UWV heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in de modernisering van de kantoorautomatisering. Eind 2019 starten we met de voorbereiding op de heraanbesteding van het kavel 'Kantoorautomatisering, Werkplekken en Netwerken' (KWN). Eerst wordt een vooronderzoek uitgevoerd om te komen tot een gedragen visie op de Werkplek UWV. Hierbij verkennen we onder andere de mogelijkheden van verdere standaardisatie met behulp van cloud-toepassingen.

Ook werken we vanaf 2019 toe naar heraanbesteding van het kavel Telefonie. In het vooronderzoek kijken wij naar nieuwe (markt)ontwikkelingen en eventuele samenhang met het kavel KWN.

Efficiënter technisch beheer

UWV streeft ernaar om het technisch beheer zoveel mogelijk te automatiseren. Door handmatige interventies te voorkomen en daar waar mogelijk te automatiseren, wordt de beheerlast geminimaliseerd, worden handmatige fouten voorkomen en neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Om hieraan invulling te geven wordt een aantal reeds in gang gezette trajecten als testautomatisering en automatisch deployen van software de komende jaren verder ontwikkeld. Ook vindt per 2019 een verkenning plaats van de mogelijkheden om het productiebeheer verder te automatiseren.

Roadmap Infrastructuur en Beveiliging: Vereenvoudiging en Vernieuwing



Per jaar te bereiken ambities

Legenda	
Lopend	
Te starten, stond al in gang UIP	
Nieuw: nog niet eerder in een UIP	
Vooronderzoek	
Maakbaarheid vastgesteld	

<ul style="list-style-type: none"> ■ Basisinfrastructuur nieuw datacenter gereed ■ Migratie eerste 2 waves naar nieuw datacenter gereed ■ Europese aanbesteding KA, Werkplek, Netwerk (KWN) gestart ■ 4 POC's binnen thema Innovatie gerealiseerd ■ Vooronderzoek vervanging autorisatiebeheersysteem (ABS) gereed ■ Definitieve gunning EA Telefonie en start migratie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Migratie 4 waves naar nieuwe datacenter gereed ■ Afronding EA telefonie ■ Getekend contract met aanbieder telefonie ingegaan per 1-1-2021 ■ 4 POC's binnen thema Innovatie gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Migratie laatste waves naar nieuw datacenter gereed ■ Vooronderzoek Platform-onafhankelijk maken applicaties 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afronding migratie naar het nieuwe datacenter, afronding applicatie transitie nieuwe dienstverlening ■ Gemigreerde UWW applicaties naar DC door nieuwe leverancier overgenomen dienstverlening ■ Vervangen A IX in een aantal applicaties door Linux OS (platform onafhankelijk) ■ Nieuw contract voor KWN per 01-01-2024 ingegaan ■ Definitieve gunning EA KWN en start migratie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afronding EA KWN
2020	2021	2022	2023	2024

3 E-dienstverlening

3.1 Ambitie en doelen

Onze klanten maken steeds meer gebruik van digitale hulpmiddelen. Vanuit e-dienstverlening willen we daarin ondersteunen met persoonlijke en waardevolle dienstverlening, die gemakkelijk toegankelijk is, hulp biedt en betrouwbaar is. De komende jaren zetten we in op de ontwikkeling van een omnichannel klantervaring. Waarbij de klant zelf kan kiezen via welke kanalen hij onze dienstverlening afneemt: digitaal, telefoon, post of face-to face. Waarbij UWV wel stuurt welk kanaal het meest van toepassing is. Ongeacht het gekozen kanaal zijn gelijke gegevens en informatie beschikbaar en krijgt hij hetzelfde antwoord op zijn vraag. En indien nodig kan eenvoudig tussen kanalen worden gewisseld indien de klant de klantreis op een ander kanaal wil voortzetten.

Diensten komen in toenemende mate digitaal achter de inlog beschikbaar. En indien de klant informatie of hulp nodig heeft bij het afnemen van een dienst gaat ook dat in toenemende mate digitaal (via de zgn. assisted service). Zo kan hij bijvoorbeeld middels track & trace zelf zien wat de status is van zijn aanvraag.

Uiteraard sluiten we daarbij aan op de geldende (wettelijke) eisen op het gebied van privacy en beveiliging. Voor 2020 richten we ons op de volgende verbeteringen voor de klant:

Diensten voor burgers:

Onze klanten moeten nu voor sommige diensten op UWV.nl zijn en voor andere op Werk.nl. Waarbij bij de overgang van het ene naar het andere portaal opnieuw moet worden ingelogd. Om de dienstverlening te vergemakkelijken gaan we deze dubbele inlog vermijden. Indien mogelijk doen we dat via federatieve oplossingen (FSSO). Op middellange termijn kijken we naar de mogelijkheden om aan te sluiten op private authenticatiemiddelen en/of de federatieve Berichtenbox. Om de klantreis te optimaliseren delen we de portalen UWV.nl en Werk.nl logischer in en komen alle inkomen gerelateerde Taken en Werkmap-Berichten op Mijn UWV beschikbaar. Daarnaast vindt een re-design plaats van deze portalen, zodat zij beter aansluiten op de optimale klantreis. Ook voor burgers met een (visuele) handicap. In het nieuwe ontwerp wordt rekening gehouden met toekomstige diensten en het vormt daarmee een basis voor verdere doorontwikkeling van de portalen. We verwachten deze diensten in de toekomst flexibeler en sneller te kunnen doorvoeren, doordat het portaal dusdanig wordt ontworpen dat vernieuwing vaker kunnen plaatsvinden door (content)beheerders en minder aanpassing van de programmatuur vergt.

In het kader van betrouwbaarheid en veiligheid brengen we diverse wijzigingen aan op de portalen, in lijn met wet en regelgeving. Zowel voor werkgevers als burgers en gemachtigden. Hierbij wordt specifiek aandacht gegeven aan de beveiliging van medische data.

In 2019 wordt de App opgeleverd waarmee in eerste instantie de Inkomsten Opgave kan worden ingediend en bijbehorende notificaties worden verstuurd. In 2020 willen we met nieuwe diensten in de App komen. Welke andere diensten het beste kunnen worden ontwikkeld in de komende jaren wordt nader onderzocht.

Ook als de klant ons belt willen we hem persoonlijke dienstverlening leveren. Daarom is het van belang dat onze KCC-medewerkers een goed beeld hebben van de informatie die al beschikbaar is over de klant en de eventuele aanvragen die lopen. Hiervoor moeten de systemen van het KCC worden geüpgraded/aangepast.

Diensten voor werkgevers:

Voor werkgevers willen we het aantal diensten dat wordt aangeboden via Digipoort uitbreiden. Via klantreizen ontwikkelen we inzicht welke diensten hiervoor in aanmerking komen. E-herkenning voeren wij in voor alle werkgeversportalen en het zakelijk portaal.

Diensten voor derden:

Daarnaast ontwikkelen we steeds meer digitale diensten met de divisies en directoraten die we inzetten in de samenwerking met gemeenten via UWV-werkbedrijf. En wordt per 2021 de dienstverlening op het leveranciersportaal verbeterd.

Aansluiten op ontwikkelingen in de divisies:

Diverse divisies van UWV gaan in de komende jaren de processen herontwerpen en de legacy systemen verbouwen. Dit is een goede gelegenheid om samen met de divisies te bepalen welke diensten in de komende jaren nog meer digitaal zullen worden aangeboden, op welke kanalen dit moet plaatsvinden en wanneer.

Om snel aan te kunnen sluiten op het nieuwe achterland zorgen we dat de basis op orde is op het gebied van Beveiliging en Ontkoppeling. En ontwikkelen we in de komende jaren een aantal generieke E-voorzieningen die UWV breed kunnen worden ingezet (bv op het gebied van Content en Personalisatie).

Daarnaast ontwikkelen we samen met de divisies specifieke diensten:

In lijn met het programma WorkIT van Werkbedrijf wordt meegewerkt aan de modernisering van de IV-dienstverlening van Werkbedrijf. Te beginnen met een pilot bij AJD. Ook verbeteren en/of ontwikkelen we Matching-tools die het vinden van een nieuwe baan via de UWV-omgevingen vereenvoudigt. We ontwikkelen samen een Arbeidsmarkt dashboard.

Samen met SMZ werken we aan mogelijkheden voor veilige (medische) informatie-uitwisseling met burgers, werkgevers en derden. Daarnaast werken we mee aan de ontwikkeling van een nieuw SMZ-datalandschap, dat voor als bron zal dienen voor ontwikkelingen als Klantbeeld en Track&Trace voor de AG-populatie. SMZ gaat als eerste haar klanten de mogelijkheid bieden om vanuit de website het elektronisch agenda systeem te raadplegen. Werkbedrijf wil daarna ook aansluiten.

Met Uitkeren stellen we gezamenlijk een roadmap vast voor de ontwikkeling van de 85 door Uitkeren bepaalde e-diensten en/of de aanpassing daarvan aan de Omnichannel Architectuur (m.n. Kia/Koa). Concreet staat de ontwikkeling van e-diensten voor OSW op de agenda voor 2021.

Voor de e-werken proeftuin Herontwerp WW wordt de eerste koppeling ontwikkeld naar de nieuwe workflow omgeving (ODM) en de Business Rule Manager (BAW). De daarbij opgedane ervaringen zijn van belang voor de aansluiting van de portalen met het nieuwe achterland dat door de divisies wordt ontwikkeld.

Gegevensdiensten helpt K&S bij het anonimiseren van de DMAP-omgeving (onze managementinformatie omgeving vanuit de portalen) en omzetting daarvan naar de nieuwe Datafabriek van Gegevensdiensten.

Samen met E-werken werken we de komende jaren aan Klantbeeld en de Generieke Publicatie Voorziening als vervanging van het huidige brievenboekstelsel GCU.

3.2 Thema's en roadmap

3.2.1 Continuïteit en stabiliteit

De implementatie van de WDO, eIDAS en de AVG zijn wetgevingstrajecten die impact hebben op de inrichting van digitale dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Om de verdere digitalisering van de diensten mogelijk te maken, is het voorwaardelijk de informatiebeveiliging van de portalen op orde te hebben en te houden. De informatiebeveiliging van de portalen valt uiteen in drie belangrijke onderdelen, te weten:

- **Identificatie en authenticatie (I&A).** Het toegang krijgen tot een portaal wordt geregeld via het identificatie- en authenticatiemiddel. Dit middel moet veilig zijn, om te voorkomen dat niet gerechtigde partijen toegang verkrijgen.
- **Informatiebeveiliging van internettoepassingen en de portalen zelf.** De informatiebeveiliging van het portaal zelf wordt bereikt door een combinatie van technische en organisatorische maatregelen op de verschillende componenten waaruit een portaal bestaat.
- **Veilige digitale communicatie met de klant.** De uitwisseling van gegevens en informatie tussen UWV en zijn klanten moet dusdanig zijn dat de informatiebeveiliging en privacy altijd geborgd is. De middelen in de informatievoorziening dienen hiervoor toegerust te zijn.

De toegang tot de portalen (inclusief de app) brengen we de komende jaren op het vereiste beveiligingsniveau. Dat geldt voor de portalen voor de burger, werkgever, zakelijke partners en leveranciers. De overheid brede middelen als DigiD en E-Herkenning zijn hierin leidend. Onderwerpen die vallen binnen de scope van informatiebeveiliging zijn: toegankelijkheidseisen, eisen aan cookies en userlogging, eisen aan monitoring, eisen aan de software, eisen aan de communicatie, eisen aan de hardware/middleware en eisen op het gebied van technisch infrastructurele communicatievoorzieningen. Veilige digitale klantcommunicatie is onontbeerlijk om de dienstverlening van UWV uit te kunnen voeren. Dus verdere investering en uitrol van veilige digitale communicatiemiddelen zal de komende jaren nog volop aan de orde zijn. De huidige voorziening voor een berichtenfunctionaliteit in de beveiligde omgeving (VDC) gaan we functioneel doorontwikkelen. Daarnaast breiden we het aantal bedrijfsprocessen wat gebruik maakt van VDC uit. De mijlpalen en doelstelling voor informatiebeveiliging die voorwaardelijk zijn voor e-dienstverlening zijn opgenomen in het IV domein infrastructuur en beveiliging.

3.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Voor de eerdergenoemde omnichannel-benadering is het van belang de huidige doelarchitectuur e-dienstverlening verder uit te werken tot een omnichannel-architectuur. In de doelarchitectuur staat beschreven op welke wijze de voor- en achterkant van de techniek wordt ontkoppeld en de wijze waarop het ICT-landschap in kleinere onderdelen wordt opgedeeld. Hierdoor wordt de beschikbaarheid geoptimaliseerd, wordt de continuïteit van de keten verhoogd en kan UWV sneller en wendbaarder ontwikkelen. Centraal in deze service-architectuur staat de realisatie van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen die in samenhang bijdragen aan persoonlijke en waardevolle dienstverlening.

De afgelopen periode heeft UWV de eerste stappen gezet in verdere uitwerking en realisatie van de doelarchitectuur e-dienstverlening. Zo is werk.nl herbouwd in een toekomstbestendige technologieline en een servicegerichte architectuur. Eenzelfde vernieuwing is ingezet voor uwv.nl.

Daarnaast is de basisvoorziening voor dienstverlening middels app ingericht. Hiermee zijn we in staat diensten aan te bieden via de UWV App. Begin 2020 krijgen de klanten de beschikking over de dienst inkomstenopgave WW.

De komende periode staat in het teken van uitbreiding van de basisvoorzieningen nodig voor functionele doorontwikkeling van het ICT-landschap naar omnichannel. Hiervoor werken we als eerste een doelarchitectuur uit. Deze architectuur benoemt de voorzieningen die nodig zijn voor klantbeeld, statusinformatie, veilige dienstverlening en het naadloos schakelen tussen dienstverleningskanalen. De eerdergenoemde service-architectuur maakt daar een onderdeel van uit. Realisatie van de omnichannel-doelarchitectuur is onderverdeeld in een aantal blokken: beveiliging, content en personalisatie en basisplatform en ontkoppeling. We ontwikkelen een basisplatform van herbruikbare "bouwstenen", waardoor nieuwe toepassingen efficiënter "geassembleerd" en op elkaar aangesloten kunnen worden. Hiermee concretiseren we de voordelen van de eerdergenoemde service-architectuur uit de doelarchitectuur e-dienstverlening.

Beveiliging en eenmalig inloggen

Onderdeel van de omnichannel architectuur zijn de voorzieningen voor toegangsbeheer. Deze gaan we optimaliseren en gereedmaken voor aansluiten op andere standaardvoorzieningen. Dit vereenvoudigt het ICT-landschap en maakt het voor de klant mogelijk te wisselen tussen uwv.nl en werk.nl, zonder opnieuw in te loggen. De verschillende voorzieningen voor toegangsbeheer voor de klant gaan we vereenvoudigen. Hierdoor ontstaat een veiliger en beter beheersbaar ICT-landschap voor identity management. Het inrichten van voorzieningen voor éénmalige inlog door de klant is een belangrijk onderdeel in dit blok. Hierdoor is het voor de klant mogelijk te wisselen tussen uwv.nl en werk.nl, zonder opnieuw in te loggen.

Content en personalisatie

Het gebruik van al bekende gegevens over de klant is een belangrijk onderdeel van het inrichten van dienstverlening. Dat wat wij weten van de klant gebruiken we in de klantinteractie (uiteraard in lijn met de AVG en de eisen aan doelbinding en proportionaliteit). Deze gegevens gebruiken we ook binnen de voorzieningen voor personalisatie. Hiermee kunnen we de klant die diensten aanbieden die het beste passen bij zijn situatie. Dat doen we met voorzieningen binnen het IV-domein e-dienstverlening, in combinatie met aansluiting op ontwikkelingen in het IV-domein gegevenshuishouding.

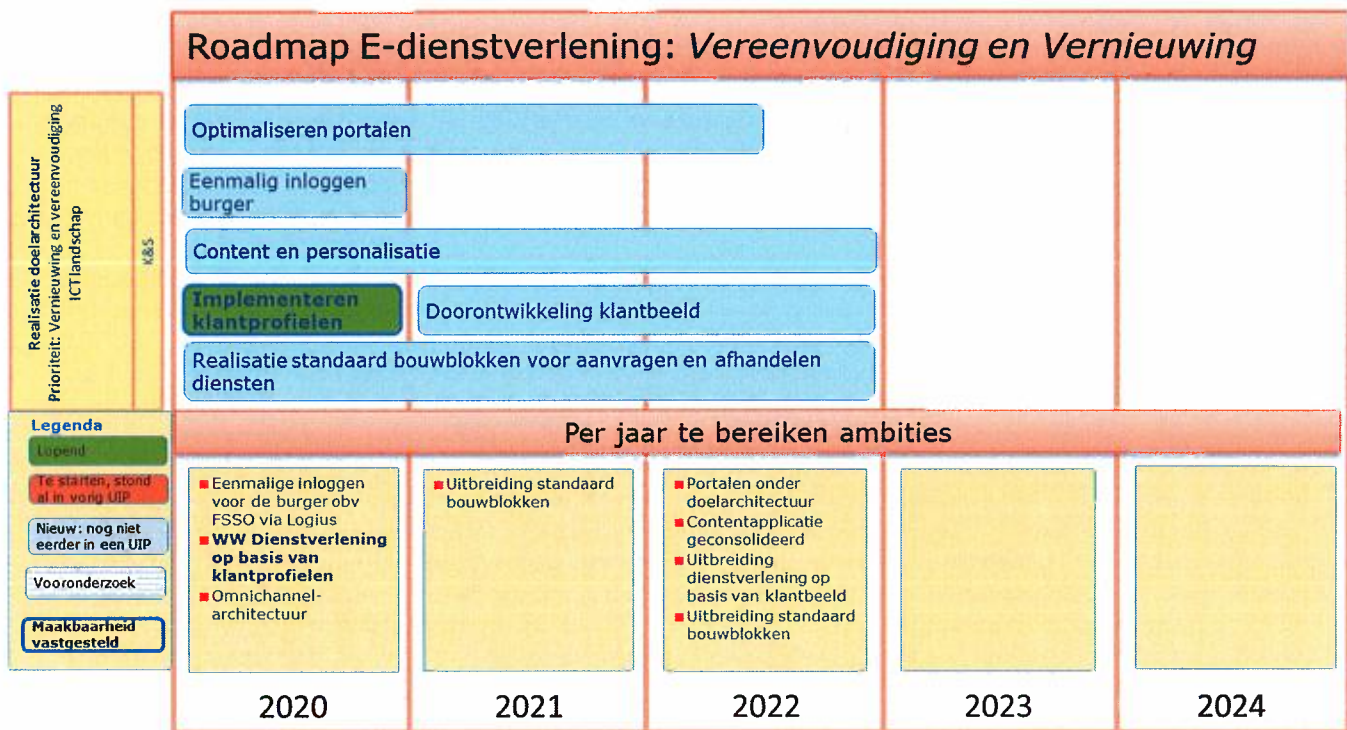
Ongeacht het gebruikte kanaal zal de klant dezelfde informatie krijgen en dezelfde service ervaren. Dit vraagt om een gedegen en goed ondersteund redactieproces, waarbij beheer van verschillende versies een belangrijk item is. Dit wordt geborgd door structurele toepassing van contentmanagement en interactieontwerp.

Deze informatie dient over alle kanalen gelijk te zijn. Aanvragen van een dienst gaan we zoveel mogelijk digitaal faciliteren met gestandaardiseerde digitale formulieren. Naast dat we uiteraard altijd de mogelijkheid behouden om niet-digitaal zaken met ons te doen voor die klanten die niet digitaal kunnen of willen.

Basisplatform en ontkoppeling

Ontkoppelde ICT en standaardisatie van processen en diensten draagt bij aan een consistente klantbeleving over de kanalen heen. Naast uniformiteit in dienstverlening en gegevensuitwisseling draagt standaardisatie ook bij aan wendbaarheid van het ICT-landschap. De omnichannel-architectuur richt zich op de ontwikkeling van een basisplatform van herbruikbare "bouwstenen", waardoor we nieuwe toepassingen efficiënter kunnen "assembleren" en op elkaar kunnen aansluiten. Hiermee worden de voordelen van de eerdergenoemde service-architectuur uit de doelarchitectuur e-dienstverlening verder geconcretiseerd.

Daarnaast gaan we verder met het digitaliseren van het aanvragen en afhandelen van diensten voor uwv.nl en werk.nl, waaronder de ontwikkeling van standaard bouwblokken voor digitale formulieren.



3.2.3 Functionele doorontwikkeling

Persoonlijke en waardevolle dienstverlening over alle dienstverleningskanalen heen is de richting die we kiezen voor de functionele doorontwikkeling. Dit noemen we omnichannel. Gemakkelijk, betrouwbaar en goed geholpen zijn daarin kernwaarden.

Klanten kunnen erop rekenen dat ze via elk kanaal worden herkend. Dit betekent dat ze zich niet opnieuw hoeven voor te stellen of een situatie nogmaals moeten uitleggen. Uitgangspunt van de dienstverlening is dat de klant zelf bepaalt op welke manier hij informatie opzoekt en op welke manier hij met UWV contact opneemt. Hiervoor is het van belang inzicht te hebben in de contactmomenten tussen klanten en UWV en het gedrag van klanten en de klantervaringen leidend laten zijn in de dienstverlening en service die we bieden.

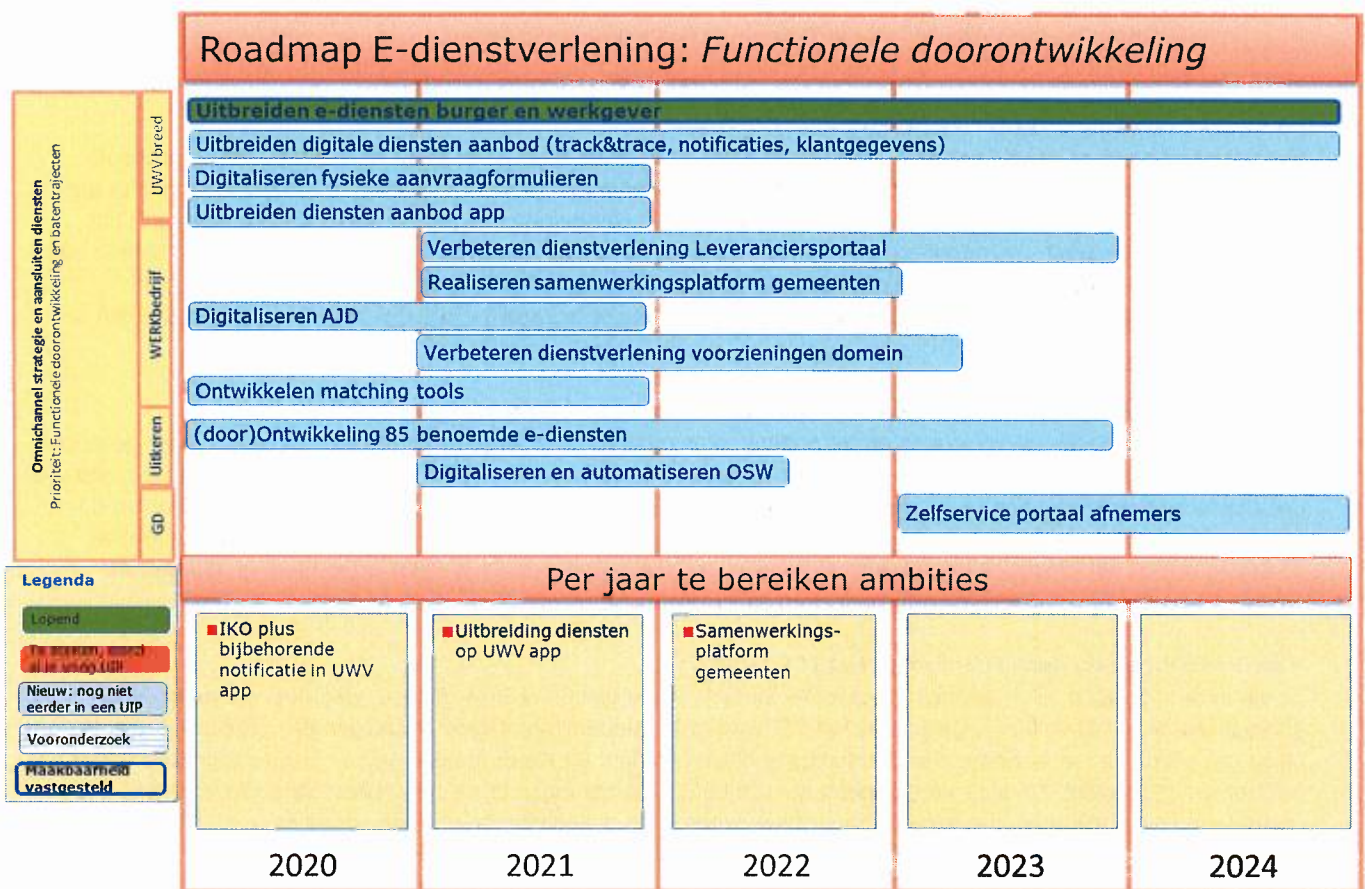
We maken stappen in de goede richting; onze kanalen bestaan steeds minder naast elkaar en werken steeds meer in samenhang. Zij kiezen een kanaal afhankelijk van hun vraag en switchen tussen de kanalen. De afgelopen periode hebben we hiervoor een aantal voorwaardelijke ontwikkelingen in gang gezet. Eén daarvan is het werken met klantprofielen zodat we de behoefte van de klant vroegtijdig kunnen herkennen. Een andere is het inrichten van een basisplatform voor dienstverlening via een app. Verder hebben we een begin gemaakt het aanbieden van diensten en functionaliteiten op de voor een klant logische plaats op onze portalen.

Dit bouwen aan omnichannel-dienstverlening gaat niet alleen over een naadloze inzet van kanalen. Het gaat ook over het technisch mogelijk maken van het in beeld brengen van de contactmomenten (voor klant en medewerker). Ook zorgen we voor optimale beschikbaarheid van de dienstverlening op de portalen, borgen we dat de beveiliging en privacy in orde is. De achterliggende processen en systemen zijn daarbij zodanig op elkaar aangesloten waardoor naadloos wisselen van kanalen mogelijk is. Ook het integreren van de overheidsbrede berichtenbox -via het federatieve stelsel- in de UWV online omgeving, zorgt voor een nog betere aansluiting van de kanalen die de overheid inzet om de burger te bedienen.

Om de gezamenlijke ambitie op digitale dienstverlening voor de divisies en directoraten te bereiken hebben we een gemeenschappelijk platform nodig met voorzieningen: een generieke publicatievoorziening voor het publiceren van content over de kanalen heen; een notificatieservice om klanten te allertieren en notificeren; een voorziening voor statusinformatie die track & trace mogelijk maakt zodat we de klant weet waar hij zich in het proces bevindt; een uniform klantbeeld voor de collega's in de uitvoering om de klant goed te woord te staan en te helpen. Maar ook het aansluiten op het elektronisch archief als startpunt voor het digitalisering van de miljoenen brieven die we sturen. Daarnaast ontwikkelen we steeds meer digitale diensten met de divisies en directoraten die we aanbieden op uwv.nl en werk.nl maar ook inzetten in de samenwerking met gemeenten via UWV-werkbedrijf. We werken daarbij met klantreizen en we gebruiken steeds meer data om onze dienstverlening te verbeteren en uit te breiden.

Om invulling te geven aan deze omnichannel benadering leggen we in de komende jaren focus op de volgende activiteiten:

1. We ontwikkelen meer e-diensten voor werknemer en werkgever op uwv.nl, werk.nl en digipoort;
2. We richten uwv.nl en werk.nl opnieuw in om beter aan te sluiten bij de verwachting van de klanten;
3. We maken keuzes in de kanalen die we inzetten en houden continue aandacht voor de klantgroepen die extra ondersteuning nodig hebben;
4. We werken klantreizen uit en realiseren de optimalisaties die voortkomen uit deze reizen;
5. We werken data gedreven waarbij kenmerken van klanten gebruikt worden om de juiste dienstverlening te bieden zodat de klant alleen relevante informatie verkrijgt;
6. We realiseren gezamenlijk met het IV-domein e-werken een uniform klantbeeld voor de hele organisatie en starten bij klantencontact;
7. We zetten het app-platform in als notificatievoorziening en breiden de diensten in de app uit;
8. We werken aan een platform waarmee de samenwerking van UWV Werkbedrijf met gemeenten gefaciliteerd wordt;
9. We richten statusinformatie in: informatie over de voortgang van een dienst die de klant afneemt, waarbij de klant digitaal kan inzien waar hij in het proces zit en wat UWV van hem verwacht.



4 E-Werken

4.1 Ambitie en doelen

Ambitie

Door verdere automatisering en digitalisering van de primaire bedrijfsprocessen binnen UWV wordt de ondersteuning aan de medewerkers verbeterd en wordt een bijdrage geleverd aan het verbeteren van de dienstverlening aan klanten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van gemeenschappelijke voorzieningen en van generieke ICT-tools waardoor we het IV-landschap vereenvoudigen, vernieuwen en wendbaarder maken.

Doelen

- Verbeterde ondersteuning van de medewerkers door het herontwerpen van de primaire processen en het realiseren van nieuwe applicaties met behulp van generieke ICT-tools.
- Vereenvoudigd ICT-landschap door het gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen en het uitfaseren van applicaties die als gevolg van de vernieuwing overbodig zijn geworden.
- Wendbaarder en sneller aanpasbaar ICT-landschap door het gebruik van generieke ICT-tools.

Herontwerpen van de primaire processen en systemen

Met het herontwerpen van de primaire processen vergroten we de efficiency, kwaliteit en wendbaarheid van de IV-ondersteuning, met als doel het verbeteren van de medewerker ondersteuning en daarmee ook het leveren van een betere dienstverlening aan onze klanten. Bij het herontwerpen van de primaire processen binnen de divisies is het streven om ook de input- en output-kanalen mee te ontwikkelen en aan te sluiten op de eisen, wensen en plannen die vanuit het herontwerp worden gesteld, zoals het verminderen van administratieve lasten en vergroten van efficiëntie. Het herontwerpen van de primaire processen maakt dat het nodig is om de ondersteunende systemen te vernieuwen.

Verwerven en inrichten van gemeenschappelijke IV-voorzieningen en generieke ICT-tools

Bij het ontwikkelen van nieuwe systemen ter ondersteuning van het primaire proces, maken we gebruik van generieke ICT-tools voor het beheren en uitvoeren van bedrijfsregels, operationele procesbesturing en casemanagement. Hierdoor ontstaat een standaardondersteuning en werkwijze waarmee een belangrijke bijdrage aan het verminderen van de complexiteit wordt gerealiseerd. Daarnaast maakt het werken met bedrijfsregels en een daarbij behorende goede scheiding tussen het proces en kennis, het ICT-landschap in technisch opzicht wendbaarder. Hiermee kunnen we wijzigingen in wet- en regelgeving makkelijker en sneller doorvoeren.

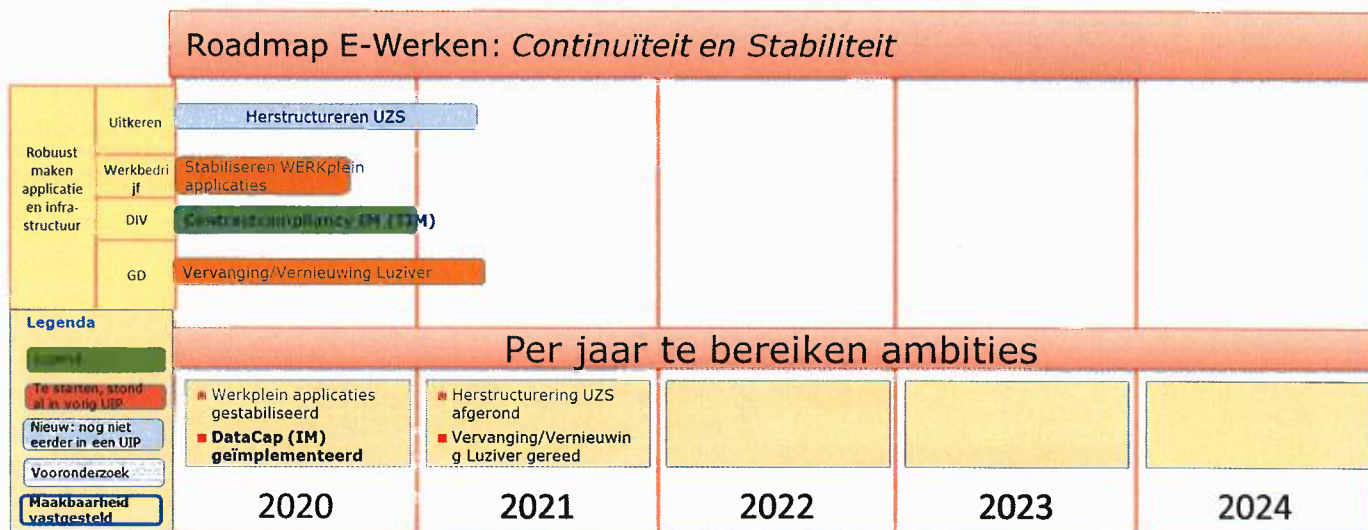
Vereenvoudigen en vernieuwen van het ICT-landschap

Er zijn in de afgelopen jaren stappen gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap, waardoor we nu kunnen doorpakken op noodzakelijke trajecten die het ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. Dat is nodig om goede en betrouwbare dienstverlening te blijven bieden. Dit wordt in belangrijke mate vormgegeven door het inzetten van generieke ICT-tools en gemeenschappelijke IV-voorzieningen bij de herontwerptrajecten. Daarnaast convergeren we applicaties met vergelijkbare of overlappende functionaliteiten naar één doelsysteem. Een voorbeeld is het overbrengen van decentrale elektronische archieven naar het centrale elektronische archief.

Vereenvoudiging en vernieuwing wordt ook bereikt door het verwerven, inrichten en ontwikkelen van UWV-brede gemeenschappelijke voorzieningen zoals Klantbeeld, E-Dossier en E-Afspraak. Deze voorzieningen kunnen bij elke divisie en elk proces worden ingezet.

4.2 Thema's en roadmaps

4.2.1 Continuïteit en stabiliteit



Uitkeren

In 2021 wordt de herstructurering van UZS als onderdeel van het MIMAS platform afgerond, waardoor o.a. de continuïteit voor het systeem voor de Ziektewet beter is gewaarborgd en de wendbaarheid verbeterd.

Gegevensdiensten

Luziver is het systeem dat het proces Vrijwillige Verzekeringen ondersteunt. Deze applicatie is verouderd en biedt niet meer de ondersteuning en informatie die voor de uitvoering van Vrijwillige Verzekeringen voor de klant en de medewerker gewenst is. Onderzocht wordt welke aanpak kan worden gevolgd om een stabiele/vernieuwde ondersteuning te realiseren, waarbij bij voorkeur gebruik wordt gemaakt van de generieke ICT-middelen

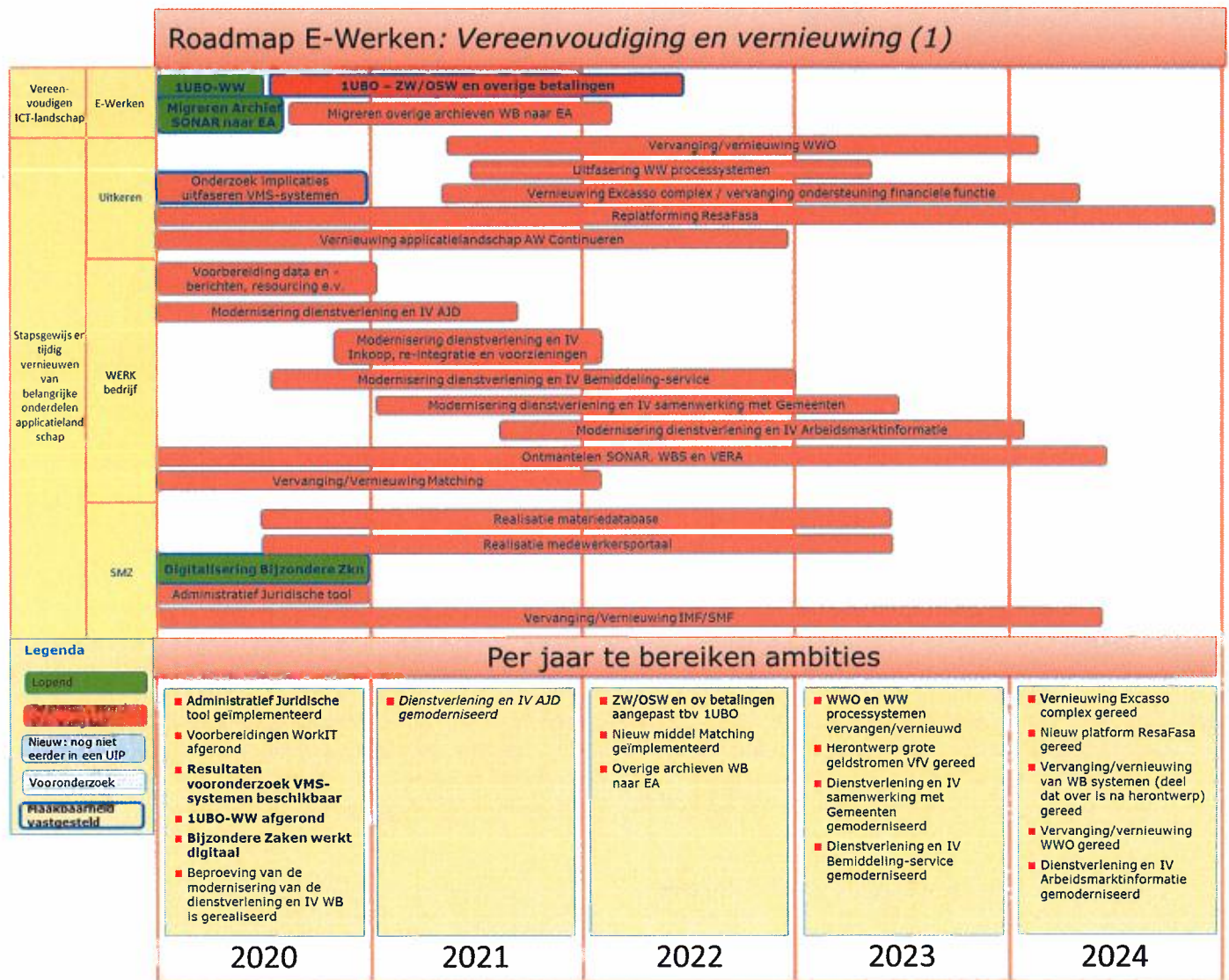
Werkbedrijf

De applicaties van Werkbedrijf worden gestabiliseerd.

DIV

De implementatie van Datacap wordt in 2020 afgerond. Hiermee realiseren we contractcompliance voor het inputmanagement en hebben we nieuwe moderne ICT-ondersteuning voor de verwerking van inkomende papieren documenten naar ons Elektronisch Archief.

4.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing



Programma E-Werken

Eind 2019 gaat ook WW-ontslag over naar een Uniforme Betaalomgeving; in 2020 worden eventuele restpunten nog opgepakt. De betaalstromen OSW/ZW en overige betalingen maken al gebruik van LUBO, maar in 2020 en 2021 wordt de wijze waarop ze op LUBO zijn aangesloten in lijn gebracht met de wijze waarop ook WW en AW zijn aangesloten, dit gebeurt in combinatie met de compartimentering van het MIMAS-cluster, waardoor de onderlinge afhankelijkheden van de systemen in dit cluster worden verminderd. In 2021 ronden we het project af en is een belangrijke vereenvoudiging van het applicatielandschap gerealiseerd door het aantal betaalstraten te verminderen van drie naar één.

In 2020 wordt het archief van SONAR bij het WERKbedrijf gemigreerd naar het doelsysteem EA. Dit draagt bij aan de stabiliteit van SONAR en maakt vervanging op termijn minder complex. Na het migreren van de SONAR-documenten, zullen we ook de overige elektronische archieven vanuit het WERKbedrijf naar EA overbrengen. Binnen het programma E-Werken starten we hiervoor een vooronderzoek.

In 2019 heeft E-Werken de verwerving van ICT-tools voor OPB&CM en voor BRM afgerond en zijn in het traject Herontwerp WW en in proeftuinen ervaringen opgedaan met het gebruik ervan. Vanaf begin 2020 zetten we de tools ook in voor het herontwerpen van processen en het vernieuwen van systemen bij andere divisies en directoraten. Hiertoe richten we bij de betreffende divisies en directoraten voortbrengingsteams in die gebruik maken van resources, kennis, ervaringen en hulpmiddelen die bij de eerste implementatie en in de proeftuinen is opgedaan (zie ook roadmap E-Werken: functionele doorontwikkeling).

Uitkeren

Belangrijke uitkeringsystemen WWO en Resa/Fasa maken gebruik van het besturingssysteem OpenVMS. VMS zal naar verwachting binnen 5 tot 10 jaar discontinue worden. Om die reden is als doel gesteld dat VMS uiterlijk in 2025 buiten

gebruik moet zijn gesteld. In 2020 wordt onderzocht op welke wijze de vernieuwing of vervanging moet worden aangepakt en welke tijdslijnen daarbij moeten gelden. Daarbij wordt rekening gehouden met de effecten van de herontwerptrajecten WW en AW waarin delen van WWO en Resa/Fasa reeds worden ontmanteld. De focus zal voor 2020 tot 2022 gericht zijn op de vernieuwingen in het WW-domein waarbij er mogelijk nog een resterend deel WWO overblijft. Hiervoor wordt in 2020 een oplossingsrichting gezocht. Voor het AW-domein wordt een vooronderzoek gestart naar de beste marsroute om Resa/Fasa uiteindelijk te vervangen. Mocht dit niet leiden tot een aanvaardbare tijdlijn in relatie tot het discontinue worden van het VMS-platform, dan is replatforming van het systeem wellicht een mogelijkheid.

Het Excasso-complex dat na 1UBO het enige betaalsysteem is voor UWV, moet op termijn ook worden vernieuwd. De wijze waarop dit kan gebeuren moet nog worden onderzocht. Het voortraject wordt opgestart in 2021.

WERKbedrijf

UWV WERKbedrijf gaat haar ICT vernieuwen. De huidige ICT sluit niet langer aan bij de huidige en toekomstige wensen en eisen van onze klanten, medewerkers en samenwerkingspartners. Doordat we bij de vernieuwing gebruik gaan maken van nieuwe technologie hebben we de kans om de dienstverlening te herontwerpen en de ICT wendbaar te maken. Met behulp van het programma WORKit realiseren we dat de dienstverlening van nu en in de toekomst blijft aansluiten bij de wens van de werkzoekende burgers, werkgevers, medewerkers, samenwerkingspartners en dat we snel kunnen aansluiten op veranderende wetgeving. We willen uniformiteit in processen en sturing ten behoeve van efficiency en bouwen aan een wendbare, veilige en stabiele ICT ter ondersteuning van dienstverlening op maat. Daarnaast willen we een verbeterde informatie-uitwisseling met gemeenten.

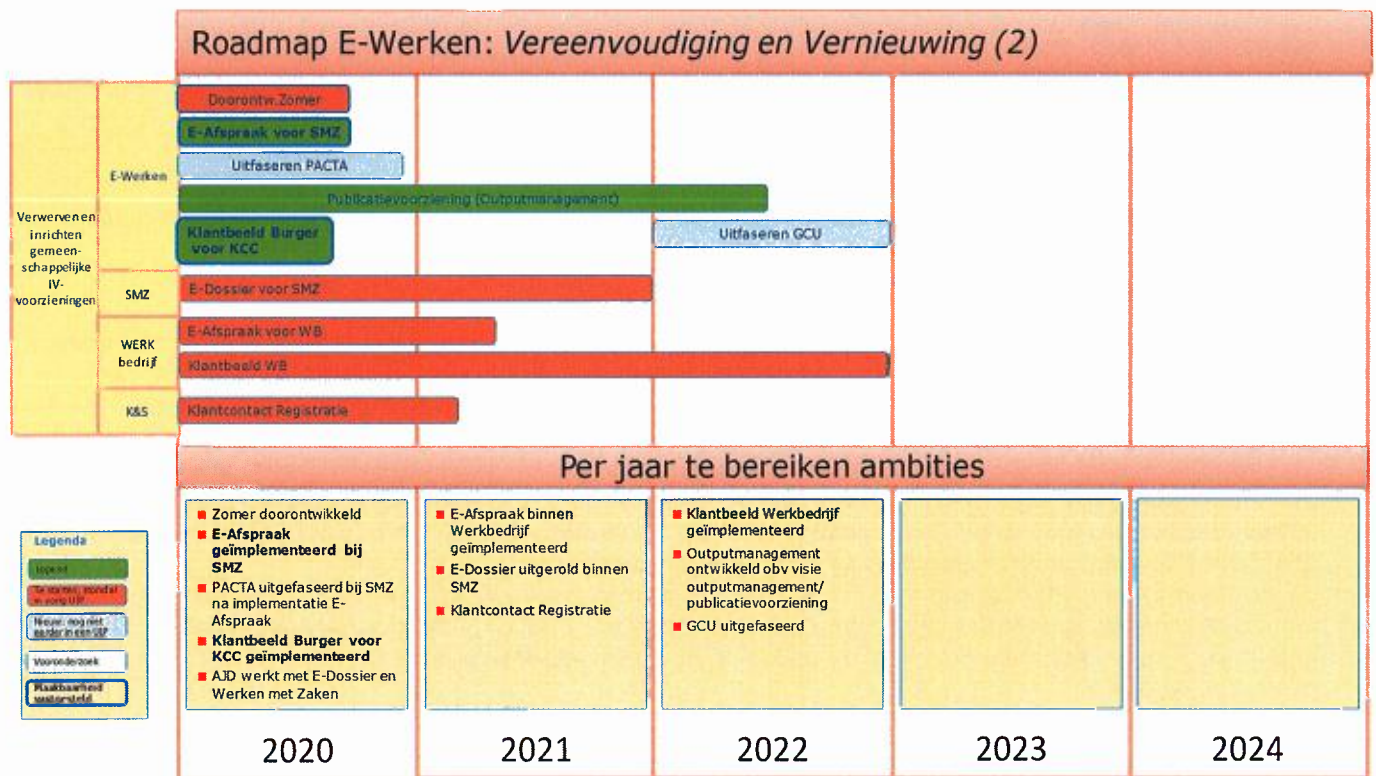
In 2020 worden de voorbereidingen getroffen en wordt gestart met vernieuwing bij AJD. Gedurende de vernieuwing worden de komende jaren bestaande systemen zoals SONAR, VerA, WBS, en het Werk.nl servicelandschap ontmanteld met als doel om ze uiteindelijk buiten gebruik te kunnen stellen en nieuwe verbeterde ICT hiervoor in de plaats beschikbaar te stellen.

SMZ

Begin 2020 start SMZ met de eerste stappen richting de in 2019 vastgestelde doelarchitectuur. De komende jaren (2020-2024) wordt geïnvesteerd in stabiele, veilige en integrale ondersteuning van medewerkers, waarbij SMZ van losse applicaties naar een integrale werkomgeving gaat waar ruimte is voor vakmanschap en het resultaat leidend is. Hierbij wordt een vervolg gegeven aan de ingezette beweging naar veilig, digitaal en gegevensgericht werken en delen. SMZ ontwikkelt een materiedatabase voor sociale medische gegevens met gebruik van BRM voor berekeningen en beslissingen. De weg naar een toekomstvast, flexibel en beheersbaar IV-landschap is gebouwd op korte iteraties, lerend vermogen en zo snel mogelijk resultaat voor de klant en de medewerker.

In het in 2019 uitgevoerde vooronderzoek bij SMZ is onderzocht hoe een gefaseerde transitie van IMF en SMF plaats kan vinden. SMZ wil IMF en SMF uiterlijk eind 2024 vervangen hebben om een continue en gebruiksvriendelijke ondersteuning voor de uitvoering te borgen. De resterende levensduur van SMF is van verschillende factoren afhankelijk, waaronder de gegarandeerde support door de leverancier en de huidige implementatie. Eind 2020 zal een Administratief Juridische Tool binnen SMZ worden geïmplementeerd met als doel een goede, gedragen en geautomatiseerde ondersteuning voor de procesbegeleider neer te zetten.

Verwerven en inrichten gemeenschappelijke IV-voorzieningen



Programma E-Werken

In 2019 is gestart met een marktconsultatie voor het gebruik van een Generieke Publicatievoorziening voor het opstellen van output uit de primaire processen. Met deze voorziening kunnen onder meer de bestaande brievenboeken binnen UWV worden vervangen en kan er op één platform een boodschap worden opgesteld die via verschillende kanalen op basis van de klantwens wordt gedistribueerd. In 2020 wordt de verwerving hiervan gestart zodat in de jaren daaropvolgend de implementatie kan gaan plaatsvinden wat het mogelijk maakt om de bestaande brievenboeken in GCU te gaan vervangen.

Het UWV integraal klantbeeld burger wordt in 2020 afgerond voor de medewerkers van het KCC. Op termijn zullen alle divisies vanuit hun primaire proces eenduidige klantinformatie uit het integrale klantbeeld kunnen ophalen. Naast het Klantbeeld zet K&S verbetering in gang van de klantcontactinformatie, door het ontwikkelen van een klantcontact registratie.

De implementatie van de gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak bij SMZ wordt in 2020 afgerond en vervangt in 2020 de bestaande agendavoorziening PACTA die binnen SMZ wordt gebruikt.

SMZ

Na implementatie van het E-Dossier bij Bezwaar & Beroep en Handhaving wordt in 2020 gestart met implementatie bij SMZ.

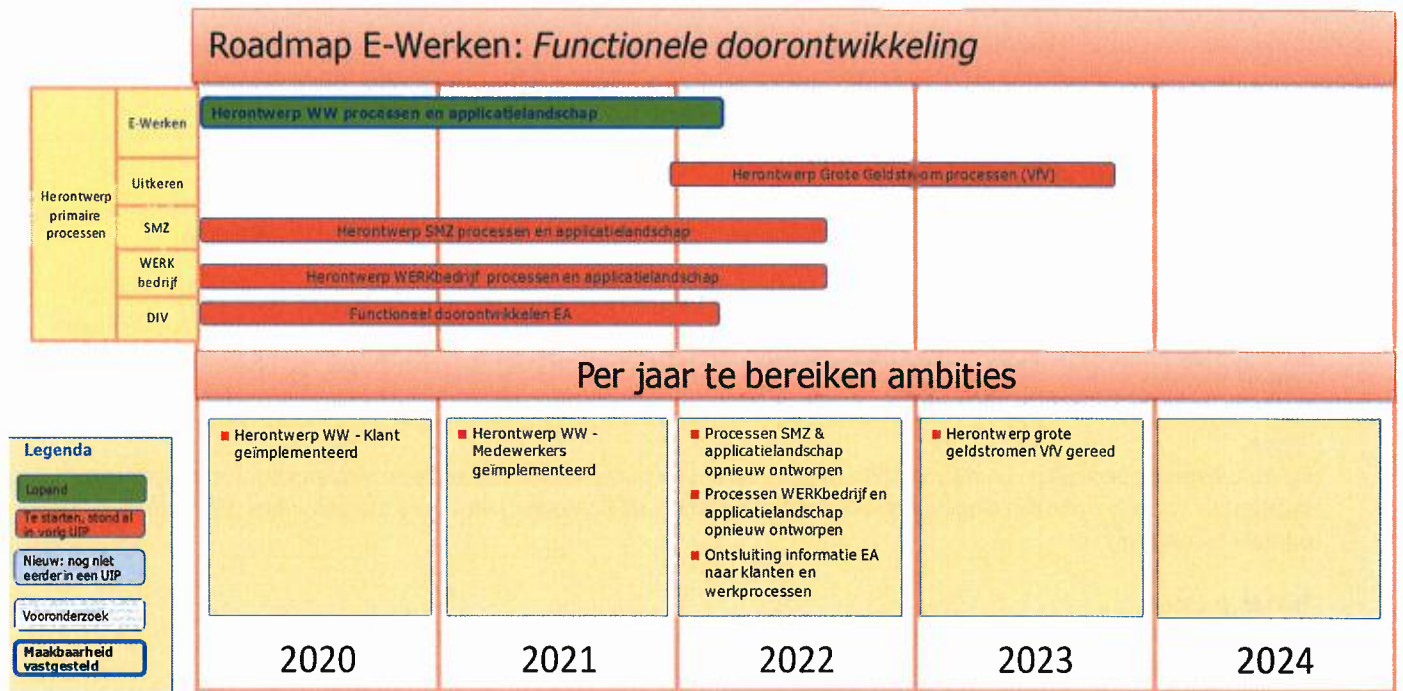
WERKbedrijf

Bij WERKbedrijf zullen de gemeenschappelijke voorzieningen E-Afspraak, Klantbeeld, E-dossier, Publicatievoorziening en reeds eerder opgeleverde gemeenschappelijke voorzieningen worden ingepast in de vernieuwing van de dienstverlening en IV die in het programma WorkIT wordt ingericht voor alle taken van het WERKbedrijf.

DIV

DIV zal in afstemming met de afnemers de functionaliteit rondom het Elektronisch Archief verder ontwikkelen, hier zal onder meer het digitaal ontsluiten van het Elektronisch Archief via de klantportalen in worden meegenomen. Deze uitbreiding van de functionaliteit van het EA zal ook bijdragen aan de mogelijkheden die de gebruikers van het EA hebben om de kwaliteit van de inhoud van het EA te verbeteren.

4.2.3 Functionele Doorontwikkeling



Programma E-Werken

De kern van het herontwerp van de primaire processen is het inzetten van een aantal UWV brede generieke ICT-tools voor het werken met voorzieningen als bedrijfsregels, procesbesturing en casemanagement. De verwerving en de Proof of Concept van deze voorzieningen is in 2019 volledig afgerond. De eerste implementatie met bedrijfsregels vindt inmiddels plaats in het traject 'Herontwerp WW-processen – klantapplicatie' dat wordt afgerond in het eerste kwartaal van 2020. Als dit project is afgerond, wordt de bestaande E-Aanvraag op Werk.nl 'uitgezet'.

Begin 2020 stellen we de divisies en directoraten in staat om eigen voortbrengingsteams in te richten die gebruik kunnen maken van de generieke ICT-tools. Deze voortbrengingsteams worden vanuit de eerste implementatie (voor bedrijfsregels) en vanuit de ontwikkelingen in de proeftuin (voor procesbesturing en casemanagement) door middel van acceleratieteams voorzien van resources, kennis en hulpmiddelen om hun eigen inrichting en implementaties te starten. Daarnaast worden taken op gebied van delen van kennis en kunde (centraal)belegd binnen de organisatie zodat de verschillende voortbrengingsteams elkaar verder kunnen versterken.

Uitkeren

De focus voor de inzet van de generieke ICT-tools ligt in 2020 op de implementatie bij WW. In het vervolg daarop zal De divisie Uitkeren het herontwerp van AW continueren oppakken. Vanaf 2021 vindt een herontwerp plaats van de processen rondom alle grote geldstromen ten behoeve van de vernieuwing van het Excasso-complex.

WERKbedrijf

Het WERKbedrijf is in 2019 gestart met het programma WorkIT met als doel het moderniseren van de dienstverlening, en het vernieuwen van haar processen en systemen voor klanten en medewerkers. Gedurende de uitvoering houden we ruimte voor aanvullende functionele vernieuwingen. WorkIT maakt gebruik van de generieke ICT-tools.

SMZ

Begin 2020 start SMZ met de eerste stappen richting de in 2019 vastgestelde doelarchitectuur. De komende jaren (2020-2024) wordt geïnvesteerd in stabiele, veilige en integrale ondersteuning van medewerkers, waarbij SMZ van losse applicaties naar een integrale werkomgeving gaat waar ruimte is voor vakmanschap en het resultaat leidend is. Hierbij wordt een vervolg gegeven aan de ingezette beweging naar veilig, digitaal en gegevensgericht werken en delen. SMZ maakt daarbij ook gebruik van de generieke ICT-tools.

DIV

DIV ontwikkelt in afstemming met de afnemers de functionaliteit rondom het Elektronisch Archief verder door. Hierin wordt onder meer meegenomen het digitaal ontsluiten van het Elektronisch Archief via de klantportalen. Tevens wordt hierbij aandacht besteed aan de kwaliteitsverbetering van de inhoud van het Elektronisch Archief.

5 Gegevenshuishouding

5.1 Ambitie en doelen

De missie voor het domein Gegevenshuishouding komt voort uit de visie van de divisie Gegevensdiensten;

"Wij helpen interne- en externe afnemers en burgers bij het realiseren van lastenverlichting en administratief gemak. Dit door hen op een betrouwbare en juiste manier actuele gegevens en informatie uit het domein werk en inkomen te leveren. Voor interne afnemers binnen UWV is dit ook gericht op de informatie in het kader van sturen/verantwoorden en handhaven."

Trends

De buitenwereld verandert, en dwingt UWV mee te veranderen. De volgende trends en uitgangspunten spelen een belangrijke rol in het domein Gegevenshuishouding, en zullen de komende jaren onherroepelijk ook als thema's in het domein terugkomen.

Trends in data:

- Strengere normen ten aanzien van informatiebeveiliging, privacy en ethisch datagebruik
- Centrale opslag, archivering en vernietiging van data zullen een meer prominente rol spelen
- Het belang van datakwaliteit zal toenemen
- Snelle technologische ontwikkelingen vereisen een praktische houding
- Actualiteit van de loonaangifteketengegevens
- Voor publieke instanties is een scherpe focus op waardevol gebruik van gegevens van belang

Gegevens worden steeds belangrijker in de maatschappij en economie. Enerzijds is deze ontwikkeling van belang voor een goede ondersteuning van de operationele bedrijfsprocessen van UWV. Denk hierbij aan de actuele (master)data in de materiestructuren en het Polisdomain, die bijvoorbeeld via inkijschermen, vraag-antwoorduitwisselingen, notificaties en bestandsleveringen ter beschikking worden gesteld aan de uiteenlopende interne en externe bedrijfsprocessen en klantkanalen. Anderzijds is data-gedreven werken ook buiten het operationele domein cruciaal. Denk aan analyses om de klantreizen te optimaliseren, fraudedetectie, handhaven, het gericht aan de buitenwereld aanbieden van gegevens en afgeleide informatie (waaronder statistische overzichten) en het flexibiliseren van bestaande dashboards en rapportages voor sturen en verantwoorden.

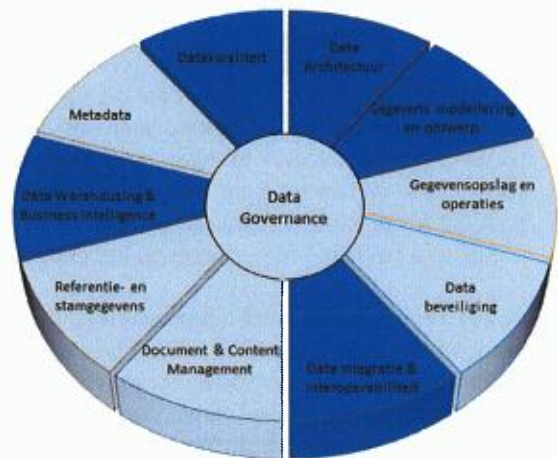
Gegevens helpen UWV om te gaan met een steeds complexere wereld, maar het is van belang te beseffen dat effectief gegevensbeheer en -gebruik op zichzelf ook een complexe aangelegenheid is. Een goed en toekomstbestendig beheer vereist kennis van IT en dataverwerking en -analyse, aandacht voor informatiebeveiliging en privacy, en het zorgdragen voor een beheersbaar systeem-landschap.

De strategische doelstellingen zijn o.a. afgeleid van het UWV brede prioriteitsgebied 'Onze dienstverlening: Onze klant en de maatschappij'^[1], zoals door SBK in afstemming met het Ministerie van SZW is benoemd.

[1] 1. Onze dienstverlening: Onze klant en de maatschappij
2. Nieuw beleid: Onze opdrachtgever(s)
3. Toekomstige organisatie: Onze medewerkers en de eigenaar

Ambitie

Niet alles kan tegelijkertijd. Om een effectieve aansturing, beheersing en communicatie mogelijk te maken tijdens de uitvoering van de activiteiten die invulling geven aan de strategische doelstellingen wordt het Data Management raamwerk² als kapstok (lees checklist) toegepast. Dit raamwerk is opgebouwd uit 11 kennisgebieden. De strategische veranderdoelstellingen zijn te koppelen aan vijf kennisgebieden van het raamwerk. Op de overige kennisgebieden lopen ook verandertrajecten, maar deze zijn voor de komende periode niet als speerpunten gedefinieerd.



De vijf kennisgebieden die in het UIP 2020 – 2024 worden benoemd zijn:

1. **Data Architectuur** - Op één plek opslaan, onderhouden en beheren van brongegevens
Centralisatie van brongegevens binnen UWV zorgt voor een niet-redundant gegevenslandschap, waarbij data zoveel als mogelijk hergebruikt worden. Er is één eigenaar van de brondata en de data worden onder regie van de gegevenseigenaar onderhouden en beheerd. Analyseomgevingen en systemen voor distributie staan hier los van, de data hierin is weliswaar redundant maar de bron is nog steeds het bronsysteem. Binnen het domein Gegevenshuishouding zijn een aantal systemen gedefinieerd die worden ingezet als primaire bron voor een informatiegebied. Processen binnen UWV die gebruik maken van deze datagebieden sluiten aan op deze bronnen en maken gebruik van deze data. De komende jaren treden hier een aantal veranderingen in op. Centralisatie van data vereist heldere afspraken over standaarden, bijvoorbeeld voor de identificatie van eenheden. Het ontbreken van uniforme identificatie van werkgevers vormt al lange tijd een pijnpunt.
2. **Data Integratie & Interoperabiliteit** - Gegevens- en informatieleveringen: snel, goed en wanneer de afnemer/burger dat wil
Flexibele ontsluiting van data en informatie bevordert de samenwerking en dienstverlening van UWV met haar buitenwereld. Daarbij wordt onderzocht of het mogelijk is om afgeleide informatie openbaar beschikbaar te stellen (open data). Verder participeren we in trajecten van het ministerie om de burgers regie te geven op hun gegevens. Voor het snel, flexibel en efficiënt kunnen realiseren van nieuwe gegevensleveringen, is de laatste jaren ingezet op parametrisatie van asynchrone (bulk)leveringen. Hierdoor is de time-to-market zeer sterk teruggebracht, zowel voor interne als voor externe afnemers. In 2019 is gestart met het traject om parametrisatie ook toe te passen op webservices. Hiermee kunnen we de benodigde gegevens ook 'near realtime' op flexibele wijze ter beschikking stellen en een bijdrage leveren aan het ontkoppelen van de front-end backoffice systemen. Daarnaast zijn er de afgelopen jaren diverse investeringen in de transportkanalen gedaan, en deze zullen ook de komende jaren worden doorontwikkeld.
3. **Gegevensmodellering en ontwerp** - Robuust en toekomstvast maken van systemen binnen Gegevenshuishouding
Het bevestigen en documenteren van een goed begrip van verschillende perspectieven die leiden tot toepassingen die beter aansluiten bij de huidige en toekomstige bedrijfsvereisten, en het creëren van een basis voor het succesvol voltooien van breed opgezette initiatieven zoals meta datamanagement. In een omgeving waarin gegevens een grote rol spelen en waarin sprake is van voortschrijdende digitalisering, is het cruciaal om inzicht te blijven houden in de gegevenshuishouding. Daarom wordt er de komende tijd extra aandacht besteed aan het op orde brengen van de gegevenshuishouding door verregaande standaardisering van gegevens (Functioneel Gegevensmodellen) en gestandaardiseerde uitwisseling op basis van het Canoniek Gegevensmodel. Dit gaat hand in hand met de invulling van het eigenaarschap en de vertrouwelijkheid van gegevens.
Een uitdaging daarbij is dat UWV vaak in ketens werkt en daarom niet altijd in de lead is. Bijvoorbeeld met betrekking tot de Belastingdienst (WGA-vernieuwing) en de samenwerking met gemeenten.

² DAMA-DMBOK Data Management Association International- Data Management Body Of Knowledge (2nd edition).

4. Data Warehousing & Business Intelligence - De ontwikkeling en professionalisering van het domein Data Integratie & Analyse

UWV beschikt over waardevolle data die maar ten dele wordt benut. Ondertussen ligt er een Visie Data-Integratie en Analyse die duiding en richting geeft aan de wensen van de divisies en directoraten om meer waarde te halen uit de gegevens die UWV tot haar beschikking heeft. Er is echter nauwelijks coördinatie op deze initiatieven, waardoor er een versnipperd data-analyse landschap is ontstaan met een veelheid aan 'tooling' en werkwijzen. Dit gaat ten koste van efficiency en rendement. In dit kader wordt onder andere binnen Werkbedrijf een traject uitgevoerd om een business visie op het gebied DIA vorm te geven.

In 2019 wordt gestart met het programma Diascoop. Het doel van dit programma is het in samenhang bezien en brengen van de diversiteit aan initiatieven en acties op het domein van data-analyses en bijbehorende gegevens en voorzieningen. Dit door middel van kaders (ethiek speelt hier bijvoorbeeld een rol) en richtlijnen op het gebied van Data Integratie & Analyse (verder) te ontwikkelen en projecten te initiëren die door het programma rechtstreeks worden aangestuurd. Een belangrijk aspect daarin is de inzet van de nieuwe ETL (extract, transform, load) tooling om het Data integratie Magazijn (DIM, onderdeel van Datafabriek) te vullen in 2020.

Als basis voor de gewenste verandering naar meer data-gedreven werken wordt de nieuwe doelarchitectuur Gegevensintegratie opgesteld. Deze doelarchitectuur beschrijft de gewenste situatie van UWV over circa vijf jaar, gericht op de toegevoegde waarde voor de business vanuit het perspectief van het DIA-domein.

5. Datakwaliteit - Het verhogen van datakwaliteit en het optimaliseren van de data Gegevens moeten inzichtelijk en van goede kwaliteit (actualiteit) zijn om het niveau, de betrouwbaarheid en de flexibiliteit van dienstverlening aan klanten en medewerkers te kunnen garanderen. UWV-breed staat het onderwerp gegevenskwaliteit op de agenda.

5.2 Thema's en roadmaps

5.2.1 Continuïteit en stabiliteit

Data Architectuur

Per 1 januari 2021 is het wettelijk verplicht gebruik te maken van de authentieke gegevens uit het Handelsregister. Per die datum mogen geen authentieke gegevens die bij de Kamer van Koophandel (KvK) voorhanden zijn worden opgevraagd bij andere organisaties en/of de werkgevers. UWV geeft hier invulling aan door deze gegevens centraal bij de juiste partij in te slaan en deze vervolgens intern beschikbaar te stellen.

Alle adressen van personen wordt vanuit de Basisregistratie Personen (BRP) ingelezen en opgeslagen in de applicatie UPA (UWV Personen Administratie). We verzamelen en beheren gegevens centraal zodat gegevens niet meerdere keren uitgevraagd hoeven te worden door interne UWV-processen. In 2020 start het traject om alle materiesystemen binnen UWV die gebruik maken van persoonsadressen aan te sluiten op UPA. Zodat het één adressenbeleid breed uitgevoerd kan worden.

Data Integratie & Interoperabiliteit

Werkbedrijf heeft voor haar dienstverlening een bredere set van persoonsgegevens nodig dan nu aanwezig is in UPA. In 2020 worden door middel van een vooronderzoek de mogelijkheden voor een bredere vulling van UPA vanuit de BRP onderzocht.

In het kader van het delen en ontsluiten van data wordt, op het moment dat er voldoende capaciteit beschikbaar is, gestart met een vooronderzoek naar de mogelijkheden van een robuuste dataservicelaag. Deze dataservicelaag wordt gevormd door een verzameling van informatiediensten die door interne applicaties uniform kan worden aangeroepen en een brede set van data kan ontsluiten.

In 2020 starten we een onderzoek naar de uitfasering van de gemeenschappelijke verwijs index (GVI) applicatie. In 2019 is duidelijk geworden dat de GVI niet meer (kan) voorzien in de behoefte van de divisies. De huidige status van GVI heeft ook geleid tot problemen in de uitvoering. Dit staat nog los van het feit dat GVI niet past binnen de huidige gedachten met betrekking tot Data architectuur.

Gegevensmodellering en ontwerp

Een belangrijk aandachtspunt voor de Polisadministratie is de redundantie die ontstaat doordat interne en externe afnemers kopieën bouwen, waardoor sprake is van inconsistenties, dubbele investeringen en overbodige beheeractiviteiten. Om verandering aan te brengen in deze situatie gaan we de technische capaciteit en performance van de Polisadministratie vergroten en meer gebeurtenis-gedreven werken. Dit doen we gefaseerd, eerst meten wat de huidige performance is (2020) en beoordelen aan welke niet functionele eisen de Polisadministratie moet voldoen om vervolgens hier gecontroleerd heen te bewegen, mede gebruik makend van de mogelijkheden van het nieuwe hoofdrekencentrum (2022). Dit traject krijgt in 2020 meer vorm.

Verder wordt in 2019 de UWV Personen Administratie (UPA) technisch toekomstvast gemaakt. Begin 2020 wordt dit traject afgerond, met als doel de toename van het aantal bevragingen door de implementatie van het één adressenbeleid van persoonsgegevens goed te kunnen uitvoeren.

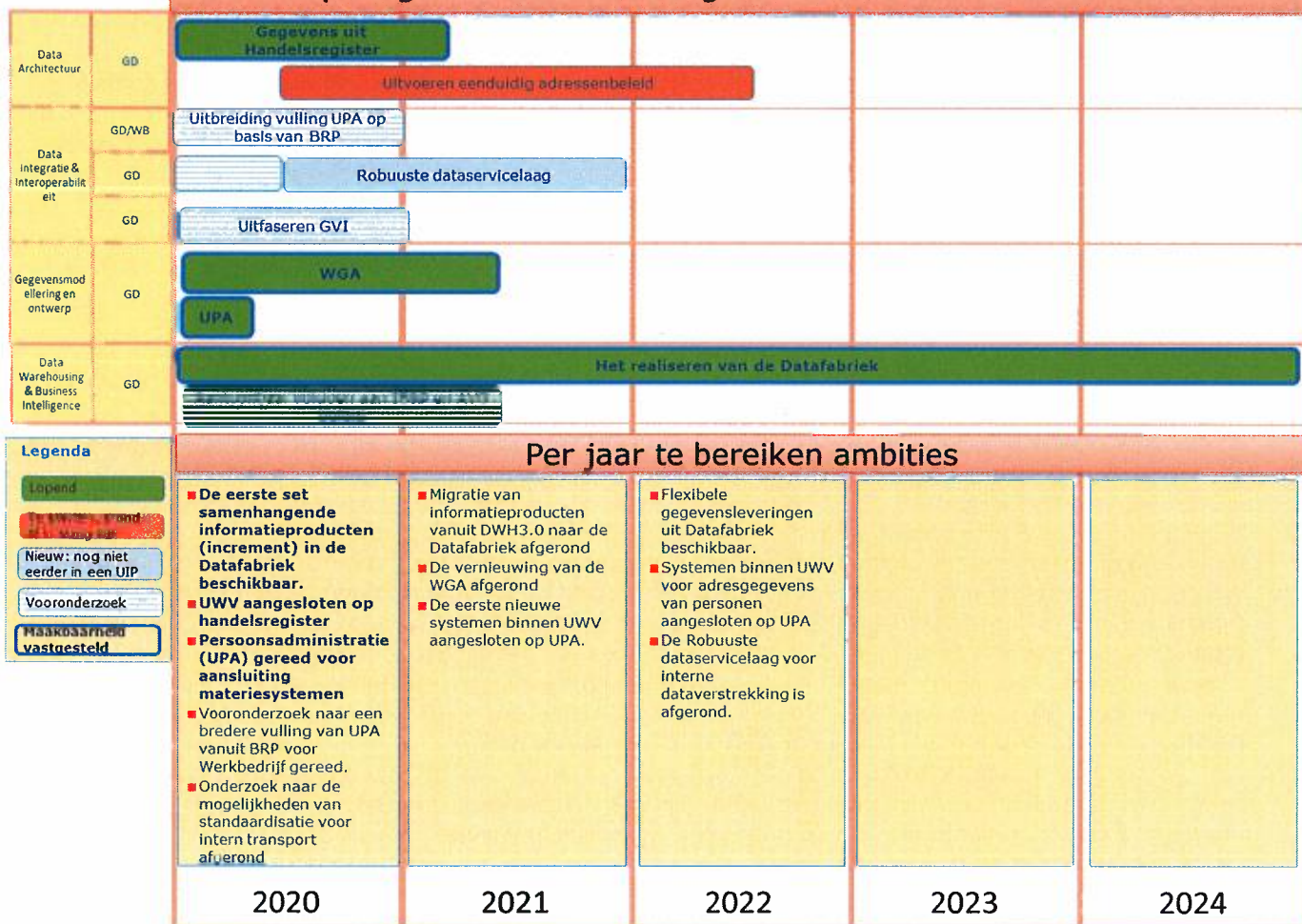
De Belastingdienst heeft in 2019 besloten over te gaan tot modernisering van de Werkgeversadministratie (WGA). Dit stelsel van applicaties binnen de Belastingdienst is verouderd en moet vervangen worden. UWV ontvangt een kopie van de data en slaat deze op in een eigen WGA-administratie. In 2020 start de realisatie van de nieuwe WGA, zowel aan de kant van de Belastingdienst als aan de kant van UWV.

Data Warehousing & Business Intelligence

Als onderdeel van Diascoop wordt de Data-Fabriek gerealiseerd; een brede ontsluiting van analysedata en uitfasering van de oude centrale Data Warehouses. Het traject 'vernieuwing IV-middelen en inrichting Datafabriek' (kortweg project DataFabriek) heeft samengevat twee doelstellingen. In de eerste plaats het uitfaseren en opruimen van verouderde ICT-oplossingen. Er wordt over de drie verouderde datawarehouses heen gemigreerd per zogenoemde informatieplak. Waarbij de informatiegebieden die DWH 3.0 raken de hoogste prioriteit krijgen. Dit laatste gelet op het discontinueren van de ondersteuning op het Oracle-product OWB na december 2020. Deze oude omgevingen vervangen we door het DIM (het Data Integratie Magazijn), de vervanging van het bestaande datawarehouse. Ten tweede heeft het traject als doel te komen tot een effectieve organisatie (de Datafabriek) om het nieuwe DIM te kunnen ontwikkelen, uitbreiden en beheren. Het DIM wordt daarmee de toekomstvaste omgeving die dataopslag, beschikbaarstelling, analyse en rapportage faciliteert, onderhouden door de Datafabriek organisatie. Het project als geheel omvat de aspecten technologie, processen en medewerkers.

Als separaat doel zien we ook toe op de juiste invulling van het IB&P-beleid en AVG-wetgeving binnen het DIA-domein. Hierbinnen vallen het project waarin de data analyseomgevingen binnen UWV worden geprofessionaliseerd en beveiligd (BPDA en maskeren DMAP).

Roadmap Gegevenshuishouding Continuïteit en stabiliteit



5.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Data Architectuur

In 2020 start SMZ met het vernieuwen van de informatievoorziening. De transformatie van documentgericht naar gegevensgericht werken is nodig om gegevens beter te kunnen verwerken en verrijken. In de huidige situatie zijn gegevens versnipperd en ongestructureerd beschikbaar (bijvoorbeeld in het EA) en moeten handmatig in andere systemen worden overgenomen om ze te kunnen gebruiken. In de nieuwe situatie zijn gegevens (o.m. klant, communicatie (met klant en partners), materie (medische, arbeidsdeskundig), zaak, etc.) vastgelegd in centrale bronnen. Gegevens die binnen UWV al aanwezig zijn of van buiten UWV komen, worden eenmalig vastgelegd en kunnen daarna (mits toegestaan) binnen of buiten SMZ worden (her)gebruikt. Een universele gegevenslaag regisseert het ontsluiten van deze gegevens. Meer gestructureerde en bruikbare gegevens betekent ook een betere onderbouwing van beslissingen en meer analysemogelijkheden om prestaties en trends inzichtelijk te maken. In de realisatie wordt kortcyclisch gewerkt. Elke cyclus levert resultaat op die van toegevoegde waarde is voor de medewerkers in de uitvoering. Dit betekent dat telkens een werkend deel aan functionaliteit wordt gerealiseerd met elk een portaal(interface), procesbesturing (OPB), bedrijfsregels (BRE), gegevens en het ontsluiten van die gegevens aan de BRE, OPB en het portaal. De nieuwe ondersteuning wordt dus steeds verticaal opgeleverd. Elke deel borduurt voort op het eerdere deel. De gegevens en het ontsluiten daarvan behoort tot het domein Gegevenshuishouding. Voor elk deel van de ondersteuning zal een ontwerp van gegevensdefinitie en modellering worden gemaakt. Een ander onderdeel is het selecteren van de gegevensinfrastructuur, de (database)techniek en de wijze waarop de gegevens worden ontsloten via generieke dataservices.

In 2020 wordt gestart met de oriëntatie (nut en noodzaak) voor het opzetten van een administratie met de vertegenwoordiging en machtiging van burgers en werkgevers. Binnen UWV hebben we contact met werkgevers die verschillende rollen vervullen en gemachtigd zijn om belangen te behartigen. De registratie en toetsing hiervan is niet gestandaardiseerd. In het kader van centralisatie wordt vanuit het domein Gegevenshuishouding gestart met

vooronderzoek. In dit vooronderzoek nemen we ook de aanbevelingen met betrekking tot de werkgever identificatie mee. De realisatie volgt medio 2021.

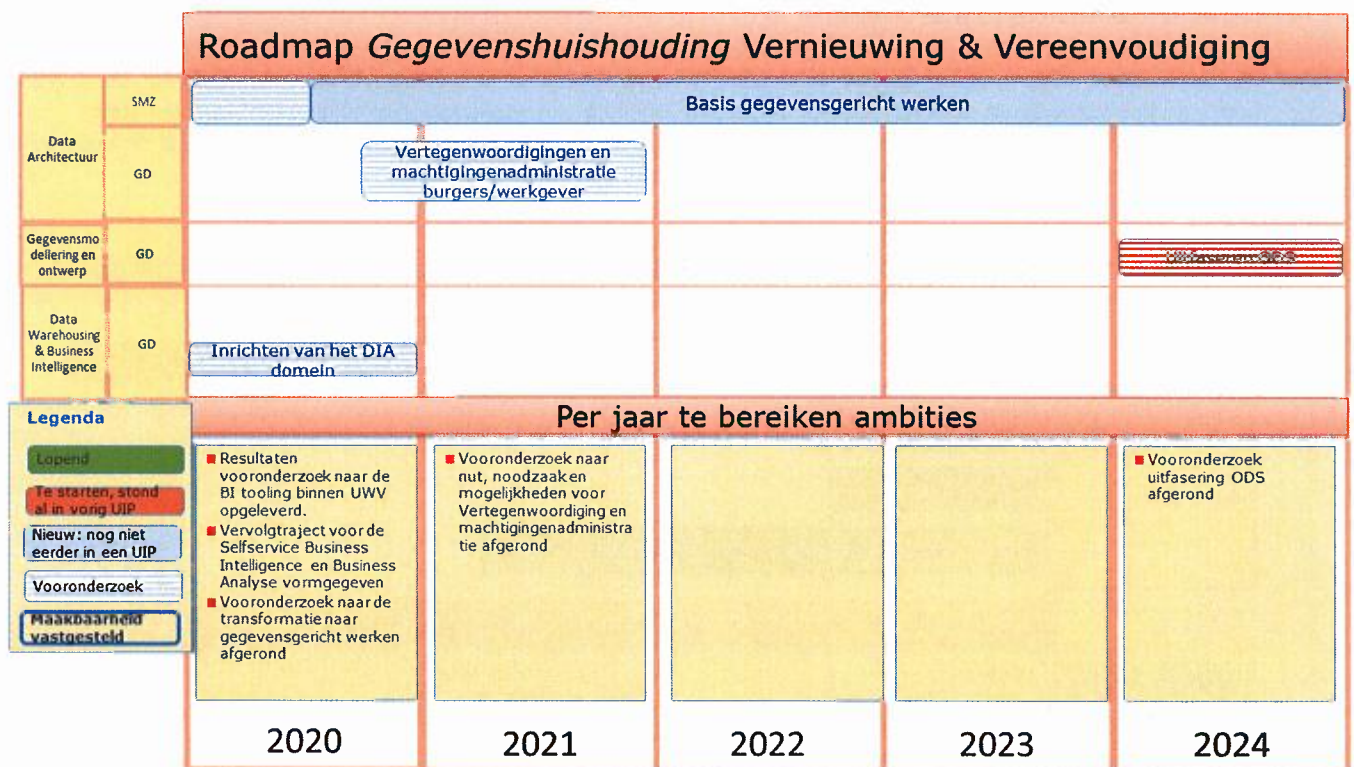
Gegevensmodellering en ontwerp

Op het moment dat de Polisadministratie is voorbereid op het aansluiten van extra afnemende systemen en UPA het primaire systeem is voor adresgegevens van personen en aansluitnummers³ binnen UWV niet meer worden gebruikt, kan Operationele Data Store (ODS) geheel worden uitgefaseerd. Het legacy-systeem ODS wordt momenteel nog zwaar bevraagd. Het doel is om te moderniseren en ODS uit te faseren, dit zal op korte termijn echter nog niet gebeuren. Hiermee wordt voorkomen dat er op korte termijn een extreme bevragsingsdruk van ODS naar de Polisadministratie en UPA wordt overgeheveld. Wel verwijderen we de komende jaren geleidelijk deelfunctionaliteit uit ODS. Dit om dubbel systeembeheer en redundante en inconsistente dataopslag te voorkomen. In 2024 starten we dit traject op.

Data Warehousing & Business Intelligence

Gebaseerd op de doelarchitectuur onderkent het programma Diascoop strategische doel om het DIA-domein in te richten en vorm te geven. Hierbinnen vallen onderwerpen als;

1. Het ontwikkelen van een professionele selfservice BI- (Business Information) en selfservice BA- (Business Analyse) organisatie voor divisies en directoraten;
2. Het verder ontwikkelen en professionaliseren van de grote BI- en Data-analyse faciliteiten en competenties; We zullen toewerken naar een optimale set van UWV-brede BI-tools. Kennis wordt op die manier gebundeld en het beheer van de BI-tools eenduidiger. Deze tooling geeft invulling aan zowel het analyseren van data, het maken van informatiediensten en het tonen van de informatiediensten aan klanten via selfservice, partners en medewerkers.
3. Het experiment Big Data waarin wordt onderzocht welke methoden en technieken met betrekking tot de opslag, verwerking en analyse van grote hoeveelheden data voor UWV interessant zijn.



5.2.3 Functionele doorontwikkeling

Gegevensmodellering en ontwerp

Op termijn wordt gestart met de ontwikkeling van een 'zelfbediening' voor afnemers via het zakelijk portaal MijnGegevensdiensten. Dit houdt in dat de afnemer via een keuzeschermbaan geavanceerde gegevensaanvraag en mogelijk -uitvraag kan doen, geënt op de mogelijkheden die door parametrisatie en interactieve gebruikersschermen worden geboden. Een randvoorwaarde daarvoor is de verbetering van de systemen waarin klantprocessen en contracten geadmistreerd worden. Dit traject ronden we in 2020 af. Ook het verbeteren van functionaliteit op het vlak

³ Verouderd identificerend gegeven voor werkgevers en administratieve eenheden

van populatiebeheer, de administratie van gegevensleveringen en het ondersteunen van de één-loket gedachte behoren hiertoe.

Datakwaliteit

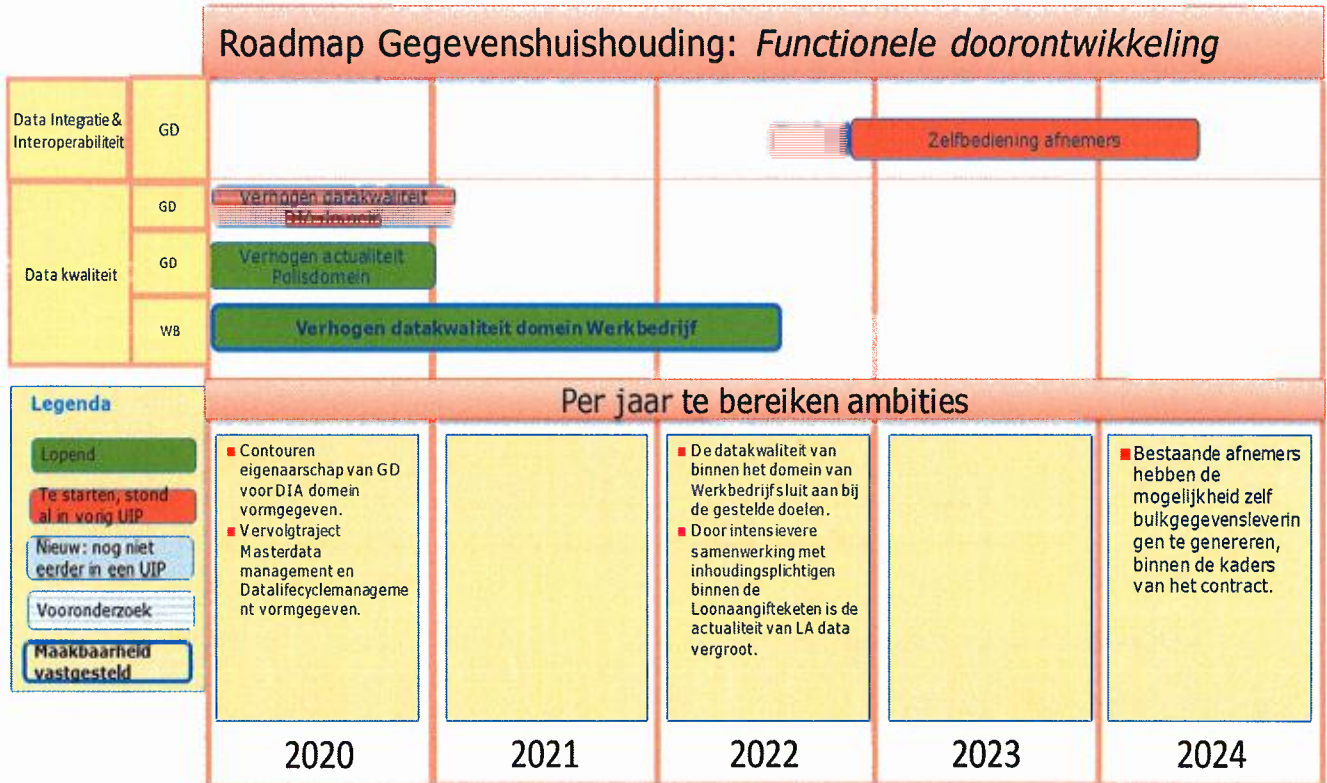
Als onderdeel van het programma Diascoop geven we invulling aan het eigenaarschap van Gegevensdiensten met betrekking tot het DIA-domein. Ook zetten we acties uit voor het verbeteren van Meta en Master Data Management en de invoering van Data Lifecycle Management binnen de divisies en directoraten.

Een nieuwe vorm van ontsluiting van gegevens is het leveren van afgeleide informatie. Denk hierbij aan de resultaten van data-analyses of van validatieslagen. Ook kan gedacht worden aan het leveren van geanonimiseerde, gepseudonimiseerde of statistisch geaggregeerde informatie, waarmee we een bredere groep afnemers kunnen bedienen.

De BI governance ten aanzien van sturing en verantwoording, effectmetingen, dienstverlening binnen WERKbedrijf is niet optimaal ingeregeld. Verschillende afdelingen binnen WERKbedrijf ontwikkelen zelf de BI-rapportages, waardoor op divisie niveau de managementinformatie minder efficiënt en transparant is dan gewenst. Dit zorgt voor een gefragmenteerd rapportage landschap. Daarnaast is er ook geen uniform ontwikkel en beheerproces voor Business Intelligence. Hier zal het project Doorvoeren BI Visie voor zorgen. De ontwikkelingen die WERKbedrijf voorziet voor de komende jaren is het beschikbaar stellen van open data en regie op eigen data door burgers. Deze onderwerpen behoeven nog nadere afstemming met de rest van UWV.

De verbetering van de actualiteit van de gegevens in de Polisadministratie blijft een belangrijke ambitie. Eén van de speerpunten voor de komende jaren is het motiveren van werkgevers om de loonaangifte sneller in de tijd in te sturen. Dit doen we om de bruikbaarheid van de gegevens, zowel intern (bijvoorbeeld voor het WW-proces) en extern te verhogen. Daarnaast gaan we fouten in de loonaangifte eerder terugkoppelen. Ook zullen we meer investeren in meer geavanceerde data-analyses en modellen.

De datakwaliteit van een aantal applicaties binnen de divisie WERKbedrijf is op dit moment niet optimaal. Dit wordt onder andere veroorzaakt door redundantie in de functionaliteit van applicaties. De huidige datakwaliteit stelt beperkingen aan het genereren van (voorspellende) arbeidsmarktinformatie en gerichte persoonlijke of groepsgewijze adviezen. Het traject 'kwaliteit van data' gaat hier verbetering in aanbrengen.



6 Bedrijfsvoering

6.1 Ambitie en doelen

Bedrijfsvoering beoogt integrale oplossingen te bieden aan de medewerkers en de relaties van UWV in het domein van de secundaire processen, opdat zij zelf in staat zijn de voor hen benodigde dienstverlening te realiseren. Binnen UWV omvat bedrijfsvoering de processen die worden uitgevoerd m.b.t. financiën, human resources, facilitaire zaken, bedrijfsbrede ICT-voorzieningen en communicatie.

De inrichting van de processen is lean en gericht op straight through processing, waar mogelijk met innovatieve oplossingen.

Eisen die we stellen aan de oplossingen: snel, uniform, flexibel met veilig en duurzaam toegankelijk gebruik van basisgegevens.

Voor de IV-strategie betekent dit dat vanuit Bedrijfsvoering:

- We zetten in op het zoveel mogelijk uitnutten en optimaliseren van bestaande processen en oplossingen;
- We zetten in op duurzame toegankelijkheid van de informatie in de bedrijfsvoeringprocessen;
- We zetten in op pakketsoftware en SAAS-oplossingen;
- We passen onze processen aan de mogelijkheden van pakketten/SAAS-oplossingen;
- We heroverwegen de ERP-strategie en de inzet van geïntegreerde ERP-toepassingen stellen die opnieuw vast (2019/2020);
- Om de wendbaarheid te vergroten ontwikkelen we het IV-voortbrengingsproces Standaard Pakketten door naar continuous delivery.

Vanuit het perspectief 'de medewerker centraal' werken we toe naar een duurzame ondersteuning, waardoor het werkplezier wordt vergroot en daardoor de medewerker nog beter in staat is expertise, kennis en ervaring in te zetten voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Het effect hiervan op de IV is dat deze gestandaardiseerd, gebruikersvriendelijk, veilig en uniform moeten zijn, met nadruk op mogelijkheden van selfservice dienstverlening en wendbaarheid in het realiseren van nieuwe functionaliteit. Ons streven is dat IT-oplossingen passen binnen de MVO-doelstellingen.

Deze ontwikkeling gaat hand in hand met het kritisch evalueren van het huidige applicatielandschap en het beter organiseren van UWV-brede voorzieningen.

Zo zien we in de praktijk dat een aantal UWV-brede processen (zgn. end-to-end processen) zijn geland in de ERP-systemen maar niet alle. Dit noopt tot herbezinnen op dit vlak. We voeren een strategische verkenning uit naar toekomstige UWV-visie op ERP. Deze verkenning zal de basis zijn voor toekomstige strategische doelstellingen, verkennende scenario-analyses en de bijbehorende roadmap om te realiseren.

Een verandering is ook dat we in de praktijk meer en meer vanuit de gebruiker van functionaliteiten willen redeneren en een samenhangend pakket aan functionaliteiten willen bieden dat zo min mogelijk doublures of hiaten vertoont. Hiertoe intensiveren we de visievorming en onderlinge samenwerking.

Bedrijfsvoering staat dus niet op zichzelf. De secundaire processen hebben een directe verbinding met de IV-ketens en dus het primaire proces. In de roadmaps van de verschillende onderdelen is dan ook rekening gehouden met ontwikkelingen zoals 1UBO (e-Werken). Ook werken we samen in de ontwikkeling van doelarchitecturen bij andere divisies, opdat de architectuur van het ERP-applicatielandschap blijft aansluiten in de ketens.

De komende jaren richt Bedrijfsvoering zich ook op kwaliteitsverbeteringen en vernieuwingen. Dit betreft de gecontroleerde en beheerste toepassing van Business Intelligence op de secundaire processen ter verhoging van efficiency en effectiviteit. Ook vernieuwing van applicaties in het betalingsverkeer ligt in het verschiet. In het applicatielandschap is sprake van verouderde applicaties met – als er niets gebeurt – risico's voor informatiebeveiliging, privacy en juridische rechtmatigheid: deze applicaties zullen moeten worden vervangen.

Ook speelt Bedrijfsvoering in op de ontwikkelingen samenhangend met de IV-transitie om UWV-brede applicaties, zoals de digitale werkplek en autorisatiebeheer, te organiseren op centraal niveau. Tenslotte investeren wij in de inrichting van integraal capaciteitsmanagement, opdat het inschatten van de maakbaarheid van de veranderportfolio, de prioritering van projecten en andere informatievoorzieningstrajecten beter worden ondersteund.

6.2 Thema's en roadmaps

6.2.1 Continuïteit en Stabieleit

Het systematisch blijven onderhouden van het huidige applicatielandschap heeft en houdt prioriteit. Hiertoe vervangen we nu de applicatie voor het afhandelen en betaalbaarstelling van de facturen van UWV. We brengen deze processen onder in het reeds bestaande ERP-applicatiecomplex. Dit ontdebelt de functionaliteit.

De technologie van enkele applicaties in het financiële domein is verouderd en aan vervanging toe. Bij de leveranciers neemt de kennis van deze technologie af. In de nabije toekomst kan de ondersteuning voor deze technologie niet meer worden gegarandeerd. Daartoe vernieuwen we tijdig de applicaties voor het betalen en de fondsenverantwoording. De noodzaak voor deze vervanging is groot: het betaalproces moet op afzienbare termijn worden ondersteund door up to date maar bewezen technologie en kan niet afhankelijk zijn van technologisch verouderde systemen met alle onderhoudsrisico's van dien.

Informatiebeveiliging & Privacy

Het domein Bedrijfsvoering conformeert zich aan het beleid rond Informatiebeveiliging en Privacy. Gelet op de gevoeligheid van de secundaire processen is de noodzaak hiertoe evident.

De fysieke toegangsbeveiliging wordt aangescherpt en geüniformeerd. De technische beveiligingsinstallaties worden zoveel mogelijk centraal ingericht en beheerd.

Binnen het rekencentrum worden de huidige koppelingen die nog niet voldoen aan de beveiligingseisen van Security vervangen door beveiligde koppelingen.



6.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Door de modernisering wordt de klant digitaal ondersteund bij het aanvragen van voorzieningen, re-integratie en regelingen. De medewerker van UWV wordt ondersteund in het verwerken van de aanvragen en de besluitvorming hierop.

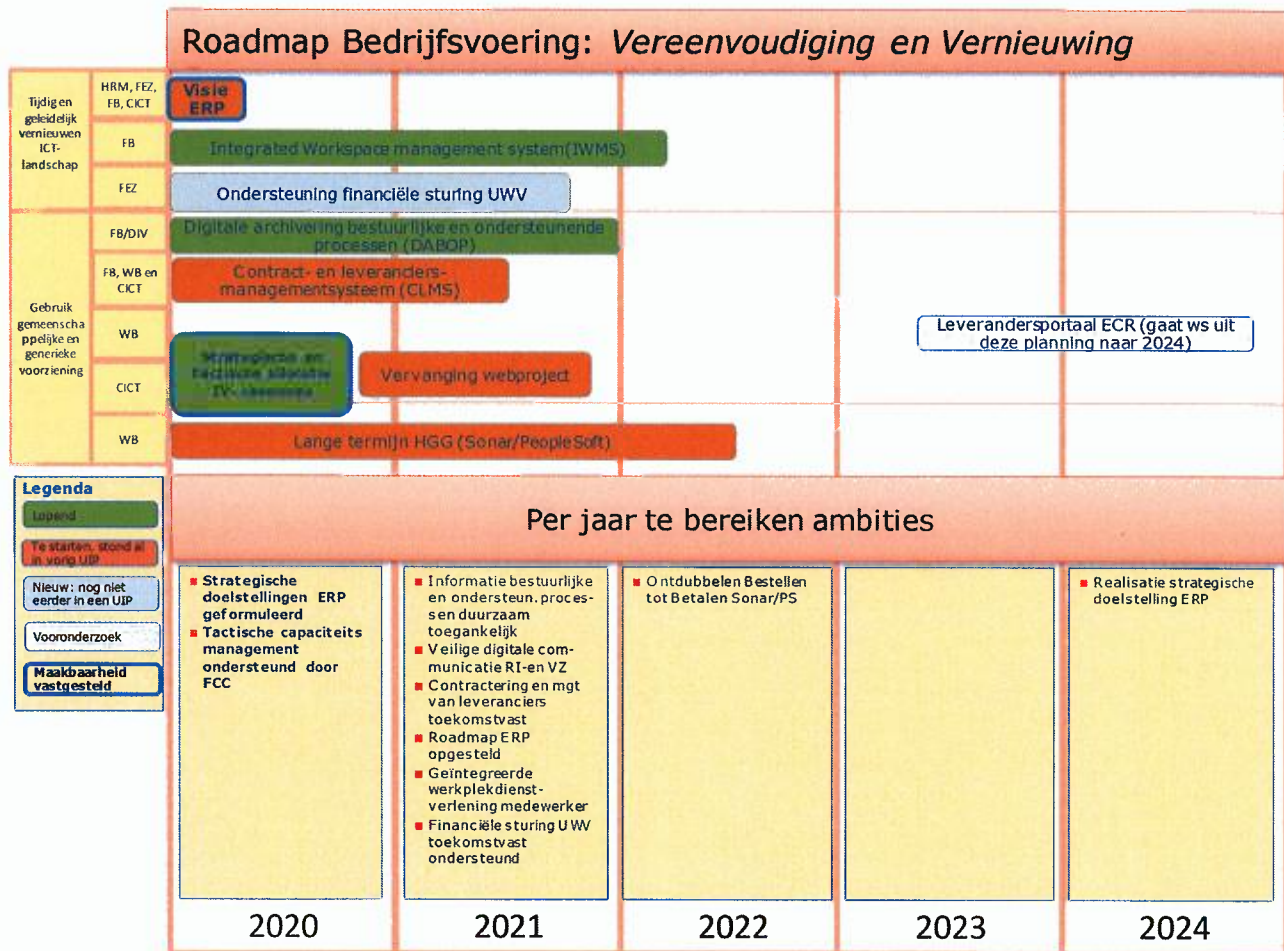
Voor digitale archiefbescheiden uit bestuurlijke en ondersteunende processen is op dit moment nog geen digitale archiefomgeving beschikbaar. Omdat deze processen in veel gevallen al wel digitaal werken, is een digitale archiefomgeving wel noodzakelijk, onder andere om te kunnen verantwoorden over het eigen handelen. We zetten in 2020 in op het digitaliseren van het Centraal Beleidsarchief waarbij als eerste proces alle besluitvorming en onderliggende stukken van alle directie-overleggen van divisies, directoraten en staven digitaal gearchiveerd kunnen worden. Deze omgeving moet dusdanig worden ingericht dat in de toekomst ook andere stukken uit bestuurlijke en ondersteunende processen digitaal gearchiveerd kunnen worden en duurzaam toegankelijk zijn en blijven.

Binnen WERKbedrijf richten we ons op het realiseren van veilige digitale communicatie in het bestelproces van re-integratie en voorzieningen, zodat deze aan de wettelijke regels hieromtrent voldoet. Hiernaast voeren we functiescheiding in werkprocessen en applicaties door en vervangen we het leveranciersportaal in twee projecten. In het kader van de verstrekking van Voorzieningen en Scholing zorgen we voor een splitsing in het werkproces rond de administratieve afhandeling van facturen Dit is noodzakelijk voor de continuïteit in de dienstverlening van WERKbedrijf.

De upgrade van het ERP-systeem Peoplesoft heeft nieuwe functionaliteit voor business intelligence geleverd. Deze functionaliteit willen verantwoord inzetten, opdat de informatievoorziening over, onder andere, personeel veilig en beheerst plaatsvindt. Ook verbeteren we de planning en allocatie van – schaarse – resources in de informatievoorziening, opdat we betere afwegingen kunnen maken over maakbaarheid en haalbaarheid van informatievoorzieningsprojecten van dit UIP.

De behoefte om de beheerprocessen gerelateerd aan de werkplek van de medewerker geïntegreerd te ondersteunen met een rechtmatig systeem, heeft geleid tot het voorstellen om de ondersteuning van de facilitaire systeem te vervangen.

Binnen de bedrijfsvoering is voorts behoefte aan een oplossing voor contractmanagement voor zowel Inkoop als Leveranciersmanagement. Ook WERKbedrijf heeft aangegeven hier behoefte aan te hebben, vanwege de onrechtmatigheid en de risico's op de informatiebeveiliging van de huidige oplossing.



6.2.3 Functionele doorontwikkeling

Qua functionele doorontwikkeling richten we ons op enkele gerichte verbeteringen t.a.v. de ondersteuning van processen op het gebied van portfoliomanagement en HRM. Enerzijds vernieuwen we enkele werkprocessen door ze te implementeren in het bestaande ERP-applicatielandschap, zoals bijvoorbeeld Werving & Selectie en Leren & Ontwikkelen. Anderzijds vervangen we verouderde en onrechtmatige applicaties.

Ten slotte onderzoeken we robotisering om eenvoudige, repeterende, handmatige processen te ondersteunen.

Colofon

Uitgave

UWV
Concern ICT

Postadres

UWV Concern ICT
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Marcel Zitman
E Marcel.Zitman@uwv.nl

of

Mario Seekles
E Mario.Seekles@uwv.nl

of

Michael Baldwin
E Michael.Baldwin@uwv.nl

Disclaimer

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
UWV © 2016



werken aan perspectief