

UWV Informatieplan 2021 – 2025

Een volgende stap naar moderne dienstverlening



Inhoudsopgave

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	14
1.5 Sturing	15
1.6 Externe ontwikkelingen, risico's en maatregelen	16
1.7 ICT-Leveranciers	17
1.8 Financiën	18
2 E-dienstverlening	19
2.1 Ambitie en doelen	19
2.2 Thema's en roadmap	20
3 E-Werken	25
3.1 Ambitie en doelen	25
3.2 Thema's en roadmaps	26
4 Gegevenshuishouding	32
4.1 Ambitie en doelen	32
4.2 Thema's en roadmaps	34
5 Infrastructuur en Beveiliging	40
5.1 Ambitie en doelen	40
5.2 Thema's en roadmaps	40
6 Bedrijfsvoering	45
6.1 Ambitie en doelen	45
6.2 Thema's en roadmaps	45
7 Colofon	47

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, samen met onze partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen en als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, voor inkomen te zorgen. Ook tijdens de COVID-19 crisis is deze maatschappelijke taak cruciaal gebleken. UWV heeft in een paar weken tijd de Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) beschikbaar gesteld aan werkgevers die als gevolg van de crisis getroffen worden door omzetverlies, zodat zij hun werknemers kunnen doorbetalen. Ook bij beschikbaar stellen van een uitkering aan flexwerkers (TOFA) is er veel gevraagd van UWV, onze medewerkers en van de informatievoorziening. Deze regelingen en de daarbij behorende dienstverlening en ICT-ondersteuning zijn in zeer korte tijd gerealiseerd. Snelheid brengt echter ook risico's met zich mee en naarmate de noodmaatregelen langduriger worden, neemt de noodzaak toe om de ICT-ondersteuning toekomstvast te maken. Dit legt een extra beslag op de IV-veranderingscapaciteit. Als gevolg van deze crisis ziet UWV het aantal klanten stijgen en het werk toenemen. Om dit ook in de toekomst goed aan te kunnen, maakt UWV keuzes in de prioritering van veranderingen in onze informatievoorziening en streeft er continu naar om onze informatievoorzieningen effectiever te maken.

Een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening is voor UWV voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van persoonlijke en waardevolle 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 informatievoorziening. UWV wordt hierin gesteund door het Kabinet dat met de Ministeriële Commissie Uitvoering oog heeft voor de uitdagingen waar de uitvoering voor staat. Met de handelingsperspectieven van het traject Werk aan Uitvoering (WAU) worden mogelijkheden geschetst om onze dienstverlening te versterken en wendbaarheid en toekomstbestendigheid van de vier grote uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, UWV, SVB en DUO) te vergroten.

De focus op toekomstbestendigheid strekt zich bij UWV 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 onze informatievoorziening. Moderne processen en systemen helpen ons om onze dienstverlening aan klanten te verbeteren, zoals bijvoorbeeld het verstrekken van uitkeringen aan die personen die er recht op hebben, maar ook om onze medewerkers zo efficiënt en effectief mogelijk te laten werken. Medewerkers bieden vanuit hun vakmanschap goede dienstverlening aan onze klanten en partners en hebben hier betere en modernere informatievoorziening voor nodig. 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 Informatieplan (UIP) op. Dit is een meerjarenplan dat onze ambities, prioritering en concrete activiteiten voor de komende jaren op het gebied van Informatievoorziening (IV) weergeeft. Ieder jaar wordt dit UIP geactualiseerd op basis van nieuwe wensen, inzichten en behoefte binnen en buiten UWV. 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 opgestart worden en de keuzes die hierin gemaakt worden. Het UIP komt mede tot stand op basis van de afzonderlijke divisie- en domeinplannen. Het UIP wordt jaarlijks met het UWV-jaarplan aan SZW aangeboden. SZW verzendt deze vervolgens in december naar de Tweede Kamer. De voortgang op het UIP, 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 en veiligheid van onze informatievoorziening

De afgelopen jaren hebben we de basis van onze informatievoorziening 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 onverminderd hoog. We kiezen er vanwege de druk op onze veranderingscapaciteit voor om trajecten in deze categorie uitsluitend nog te starten als we binnen twee jaar problemen verwachten in de continuïteit. We blijven werken aan het in stand houden en waar mogelijk vergroten van de

betrouwbaarheid van onze digitale dienstverlening. Onze dienstverlening naar onze klanten wordt steeds meer afhankelijk van goedwerkende en betrouwbare ICT. In de afgelopen jaren zijn onder hoge tijdsdruk nieuwe regelingen en functionaliteiten toegevoegd waarmee systemen soms fors groter en vele malen complexer zijn geworden dan in de oorspronkelijke opzet. Om de continuïteit ook in de toekomst te kunnen garanderen en om gehoor te kunnen blijven geven aan de vraag om aanpassingen vanuit wet- en regelgeving en op onze bedrijfsprocessen moeten we nu ingrijpen. De oplossing hiervoor ligt niet meer altijd in het aanpassen van bestaande systemen, maar vaak in vervanging van systemen in zijn geheel.

Het laten voldoen van onze ICT-systemen aan strenge beveiliging en privacy vereisten en de verplichting om hier steeds meer over te verantwoorden (aantoonbaar in control) vraagt veel van ons. Er moet veel gebeuren en niet alles kan tegelijkertijd. We maken daarom keuzes over de volgorde waarin we veranderingen oppakken. Hiermee kunnen we goede en veilige dienstverlening blijven bieden. De grootste bedreigingen pakken we als eerste aan. Minder risicovolle of impactvolle gebreken worden daarna verholpen.

Wet- en regelgeving

Aan het einde van een kabinetsperiode zagen we de druk vanuit wet- en regelgeving vaak teruglopen. UWV was in die periode in de gelegenheid om meer van zijn verandercapaciteit in te zetten op noodzakelijke trajecten voor het versterken van het ICT-landschap en het verbeteren van de dienstverlening. Voor 2021 voorzien we in het kader van wet- en regelgeving echter al ICT-aanpassingen ter waarde van € 41 miljoen; een flinke stijging ten opzichte van 2020 (€ 26,5 mln.) en meer dan twee keer zoveel als in 2017 (€ 17 mln. in 2017). Daarbij gaat het om veel verschillende kleine en middelgrote wijzigingen. Zo richten we ons de komende jaren op de Wet invoering betaald ouderschapsverlof, de implementatie van de subsidieregeling STAP-budget en de stroomlijning keten derdenbeslag.

Ook in de jaren na de verkiezingen verwachten we veel verandering van wet- en regelgeving. Aan veel tafels en op veel niveaus wordt gewerkt aan rapporten en voorstellen voor sociale zekerheid en uitvoeringsorganisaties. De potentiële gevolgen voor UWV en zijn informatievoorziening zijn groot. Ook brengt de COVID-19 crisis extra werkzaamheden en grotere klant- en medewerkersvolumes met zich mee. Sommige veranderingen kunnen door de urgente maatregelen als gevolg van COVID-19 crisis pas op een later moment ingaan dan oorspronkelijk beoogd.

We denken mee over de uitwerking van nieuw beleid om te komen tot goede en eenvoudig digitaliseerbare wet- en regelgeving. Voor een optimale afstemming kijkt UWV samen met het ministerie van SZW naar het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving en de planning van de totale veranderopgave bij UWV. Door slim te plannen houden we de totale veranderopgave maakbaar en voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's bij complexe ICT-veranderingen.

UWV heeft 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). Naast de wettelijke eisen op het gebied van digitalisering is er ook aandacht voor de Wet Open Overheid (WOO), waarmee overheden worden gestimuleerd meer transparantie en openheid te betrachten. De omvang van deze verplichtingen is en blijft groot. We bespreken onze inspanningen met het Ministerie van SZW om te komen tot haalbare tijdspaden voor implementatie.

Stapsgewijs vereenvoudigen en vernieuwen van onze informatievoorziening

UWV wil de komende jaren meer energie steken in de volgende stap van zijn meerjarenplanning, namelijk: de noodzakelijke trajecten die het ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. De uitdaging hierbij is om de vernieuwing van de informatievoorziening gelijk op te laten gaan met innovatie en het in stand houden van onze dienstverlening aan honderdduizenden klanten door duizenden UWV-medewerkers. UWV zoekt naar manieren om hier voldoende ruimte voor te creëren zonder dat dit ten koste gaat van realisatie van de andere doelstellingen. Nieuwe wetgeving, gecombineerd met doelbewust gekozen vereenvoudiging van regelgeving, kan bijvoorbeeld ook kansen bieden voor vernieuwing van de informatievoorziening. UWV bespreekt met het ministerie van SZW de mogelijkheden voor innovatieve samenwerking tussen beleid en uitvoering.

Om ook in de toekomst stabiele en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden is nieuwe en minder complexe ICT nodig. We werken gelijktijdig aan vernieuwing van onze belangrijkste uitkeringssystemen, vervanging van onze datawarehouses en migratie naar een nieuw datacenter, waarmee we marktconforme veranderbaarheid realiseren. UWV is gestart met de vereenvoudiging en vernieuwing van de kernapplicaties die we gebruiken bij sociaal-medische beoordelingen en bij het begeleiden naar werk. Om de complexiteit zo klein mogelijk te houden werkt UWV hierbij in kleine stapjes en maakt UWV zoveel als mogelijk gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Een gemeenschappelijke voorziening is een voor geheel UWV beschikbaar gestelde voorziening, die op één plaats wordt ingericht en meervoudig wordt gebruikt. Een generieke voorziening is een voorziening waarbij de onderliggende 'technologie' hetzelfde is, maar wordt toegepast zoals passend bij de specifieke behoefte van de bedrijfsonderdelen.

Er moet veel gebeuren en niet alles kan tegelijkertijd. We herijken onze keuzes ten aanzien van de volgorde waarin we vernieuwingen realiseren continu op basis van de actuele ontwikkelingen. Bij het bepalen van de volgorde van de vernieuwingen redeneren we vanuit de toekomst naar het heden: wanneer is de uiterste houdbaarheidsdatum van een applicatie en hoe lang zal het duren om deze te vervangen, wat is de vervangingsstrategie (bijvoorbeeld eerst vereenvoudigen) en wanneer moeten wij uiterlijk starten met de vernieuwingsactiviteiten? Ook wegen we steeds meer mee in hoeverre een vernieuwing bijdraagt aan betere dienstverlening aan onze klanten en onze medewerkers.

Bij de vervanging en modernisering van zijn informatievoorziening sluit UWV aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. Daarbij willen we voorzichtig experimenteren met innovatieve technologie. Deze dienen te allen tijde bij te dragen aan het bereiken van de organisatiedoelen. UWV houdt hierbij de informatiebeveiliging scherp in het oog. Door te onderzoeken welke ontwikkelingen en technologieën onze dienstverlening of bedrijfsprocessen kunnen verbeteren, blijft UWV in staat om ook in de toekomst vlot in te spelen op veranderende omstandigheden.

Verbeterde dienstverlening door verbeterde ICT-ondersteuning klanten en medewerkers

UWV blijft investeren in betere dienstverlening voor klanten, betere ondersteuning voor medewerkers en betere kwaliteit in de uitvoering van de bedrijfsprocessen. De financiële ruimte voor deze investeringen is door de kosten voor alle andere noodzakelijke ontwikkelingen beperkt. Dit heeft gevolgen voor het tempo waarin UWV zijn verbeterambities kan realiseren. We houden bij de vernieuwing van onze informatievoorziening daarom ook zoveel mogelijk rekening met het gelijktijdig verbeteren van onze dienstverlening.

1. Verbeterde ICT-ondersteuning aan onze klanten

UWV streeft naar het bieden van eenduidige (digitale) dienstverlening die betrouwbaar, gemakkelijk, toegankelijk en effectief is. Daarbij willen we onze klanten ruimte bieden om zelf te bepalen via welke kanalen zij met UWV communiceren. De dienstverlening gaat naadloos over van kanaal naar kanaal om tot een consistente klantbeleving te komen over de kanalen heen. Deze omnichannelstrategie ondersteunt de klant om de dienstverlening op passende wijze af te nemen. UWV zet hiermee belangrijke stappen in het persoonlijker maken van zijn dienstverlening aan burgers en werkgevers.

2. Verbeterde ICT-ondersteuning aan de medewerker

De afgelopen jaren heeft UWV onvoldoende kunnen investeren in het verbeteren van de ICT-ondersteuning aan de medewerkers. Als UWV zijn medewerkers beter ondersteunt, kan de medewerker de klant beter bedienen. UWV werkt aan een nieuwe WW-applicatie voor medewerkers waarmee we de WW-klanten sneller en beter kunnen helpen. De komende jaren starten wij trajecten op om zaakgewijs¹ te kunnen werken. De applicatie Zomer voor Werken met Zaken is de "Track & Trace" voor onze klanten, waarmee medewerkers inzicht krijgen in de status van de dienstverlening aan een klant over divisies heen. Aan de hand van een zaakreferentie is het mogelijk om op ieder moment te zien en/of op te vragen wat de status en/of historie van een zaak is, wie er betrokken zijn, wat de volgende stappen zijn en wat de actuele inhoud is. Onze medewerkers kunnen hiermee makkelijker bij specifieke informatie, zoals 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.

Medewerkers moeten nu nog veel zoeken naar klantgegevens die verdeeld zijn over meerdere systemen. Hiervoor realiseren wij één klantbeeld, te beginnen voor onze KCC-medewerkers in het klantcontactcenter. Hiermee krijgen de medewerkers in één oogopslag overzicht van de meest essentiële klantgegevens. Dit is een belangrijke stap vooruit in de wijze waarop UWV zijn medewerkers in hun werkzaamheden ondersteunt en waarmee de dienstverlening naar de klanten verbeterd wordt.

Daarnaast loopt een aantal projecten om de processen gericht op Bezwaar & Beroep en arbeidsongeschiktheid verder te digitaliseren, waardoor medewerkers minder met papier hoeven te werken en volledig over digitale dossiers kunnen beschikken. Uiteindelijk maakt UWV de transformatie van documentgericht naar gegevensgericht werken die nodig is om gegevens beter, sneller en veiliger te kunnen verwerken, verrijken en verwijderen.

3. Verbeterde uitvoeringsprocessen

In de afgelopen jaren heeft UWV stappen gezet om de bedrijfsprocessen 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, kan UWV 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

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, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden tbv dienstverlening aan de externe klant"; definitie zaak Nederlandse binnen Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

deze processen zorgen we ervoor dat we kunnen blijven uitleggen waarop de beslissingen zijn gebaseerd, zodat we eventuele vragen van klanten goed kunnen beantwoorden.

UWV vindt 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, voor 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 werkt UWV aan het verder moderniseren van zijn dataopslag en -verwerkingssystemen.

De juiste balans en de maakbaarheid van de veranderopgave

De juiste balans tussen het borgen van de continuïteit van onze dienstverlening door het verbeteren van de stabiliteit en beschikbaarheid van onze ICT-systemen, het tijdig vernieuwen en 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 voor UWV om hierin de goede 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.

De ambitie en daarmee de totale veranderopgave is groot en zal de komende jaren veel van UWV vragen. Niet alles kan tegelijkertijd. Nieuwe trajecten die opgenomen zijn in dit plan starten uitsluitend als hiervoor financiële ruimte is en als hiervoor de juiste capaciteit beschikbaar is. Mede door een aantal grote doorlopende projecten, de continue externe vraag naar veranderde en nieuwe wet- en regelgeving en de extra werkzaamheden die op UWV afkomen in het kader van de COVID-19 crisis, is er de komende tijd maar zeer beperkte ruimte om (nieuwe) initiatieven te starten.

Dit UIP beschrijft de projecten waar we de komende jaren aan willen werken. In de roadmaps, zoals opgenomen vanaf H3, zijn de plannen slechts indicatief. We maken ieder jaar een professionele inschatting van de maakbaarheid, maar weten ook dat plannen zullen wijzigen. Het is om deze reden dat we jaarlijks het UIP herijken en dit opnieuw met onze eigenaar en opdrachtgever, het ministerie van SZW delen.

Samenwerking

Het werken aan toekomstbestendige en wendbare dienstverlening doet UWV niet alleen. Zo werken we nauw samen met onze leveranciers en we betrekken externe experts om ons te helpen de goede keuzes te maken bij het vereenvoudigen en vernieuwen van onze informatievoorziening. Ook onze ketenpartners zijn onmisbare schakels bij het realiseren van onze ambities. Daarnaast is overleg met onze vaste overlegorganen zoals de medezeggenschap, cliëntenraden en vakorganisaties en het ministerie van SZW, belangrijk. Samen werken we aan laagdrempelige en prettige dienstverlening voor de burgers en werkgevers.

Leeswijzer

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 en gekozen IV-strategie van onze informatievoorziening; welke zaken UWV op het gebied van ICT gaat realiseren en welke keuzes we daarbij maken.

Vanaf hoofdstuk 2 volgt een detailuitwerking per domein:

- H2 beschrijft de digitale dienstverlening aan onze klanten en externe partijen (E-dienstverlening).
- H3 beschrijft de digitale ondersteuning van de medewerker en efficiëntere processen (E-Werken).
- H4 beschrijft opslag en gebruik van gegevens en data gedreven werken (Gegevenshuishouding).
- H5 beschrijft infrastructuur als fundament van onze informatievoorziening (Infrastructuur & beveiliging)
- H6 beschrijft de interne bedrijfsvoering en de secundaire processen van UWV (Bedrijfsvoering).

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, samen met onze partners, verschil te maken door 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. We werken hierbij samen met gemeenten, werkgevers en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel, met in het bijzonder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2. UWV voert sociaal-medische beoordelingen uit volgens vastgestelde criteria inzake ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.
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 door 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. € 20 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 werkt UWV daarom onverminderd hard aan een bestendig evenwicht. Dat betekent dat we nóg meer inzetten op controle en handhaving, zonder daarin door te schieten. Hierbij is UWV continu op zoek naar de meest optimale balans tussen dienstverlening en controle. Fraude mag niet lonen.

Door de ontwikkelingen rond COVID-19 ziet UWV de werkloosheid toenemen en zijn steeds meer mensen afhankelijk van een inkomen via UWV. Dit vraagt veel van UWV, medewerkers en de informatievoorziening.

In onze visie '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 het werk van UWV. 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. 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 en voor onze klanten essentieel.

Het uitbouwen van ons vakmanschap en het continu verbeteren van onze dienstverlening stelt hoge eisen aan de ICT van UWV. Onze medewerkers moeten met goede ICT ondersteund worden om onze klanten te kunnen bedienen. Tegelijkertijd moet onze (ICT-)dienstverlening voor iedereen toegankelijk, betrouwbaar en kwalitatief goed zijn. De gegevens die UWV in huis heeft willen we inzetten om klanten beter te bedienen zonder de privacy uit het oog te verliezen, 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 doorontwikkelen. Daarbij blijft UWV 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 uiteindelijk tot betere dienstverlening binnen de overheid, en ook tot betere ICT-ondersteuning.

In recent uitgebrachte onderzoeksrapporten en toekomstverkenningen, zoals het eindrapport van de commissie regulering van werk, 'Het betere werk' van de WRR, 'Maatwerk in dienstverlening' en 'Werk aan Uitvoering' van ABD-Topconsult, worden bewegingen geschetst met potentieel zeer grote gevolgen voor de dienstverlening van UWV. Ook zullen de uitkomsten van het Parlementair Onderzoek naar de uitvoering en de aanbevelingen van de Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) mogelijk leiden tot aanpassing van de diensten die UWV verleent en de wijze waarop dit gebeurt. De impact op de informatievoorziening van UWV kan hierbij groot zijn. De verkiezingen in 2021 en het daaruit volgende Regeerakkoord zullen duidelijk maken in hoeverre deze bewegingen ook bewaarheid worden. De daaropvolgende uitwerking van deze bewegingen stelt hoge eisen aan de samenwerking tussen UWV en SZW. Alleen door goed samen te werken en transparant te communiceren kunnen we het benodigde inzicht bieden in hoe iets wel kan, wat niet kan en wat al dan niet tegelijkertijd kan.

1.2 Visie op de informatievoorziening

De betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze informatievoorziening is essentieel voor de dienstverlening van UWV. Goed werkende, betrouwbare en beschikbare informatievoorziening is een randvoorwaarde voor de dienstverlening aan onze klanten, de ondersteuning van onze medewerkers en de uitvoering van onze maatschappelijke taak. Dat heeft UWV de afgelopen periode, toen een groot deel van de dienstverlening als gevolg van de COVID-19 crisis op afstand moest plaatsvinden, weer nadrukkelijk ervaren. Het gebruik van ICT neemt de afgelopen jaren sterk toe, zowel bij 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 4,1 miljoen en 2,6 miljoen bezoeken per maand. De continuïteit, stabiliteit en veiligheid van de informatievoorziening nu en in de toekomst is van het grootste belang.

Enerzijds worden veranderingen in de informatievoorziening gedreven vanuit interne factoren, zoals verouderde systemen, onvoldoende ondersteuning aan onze medewerkers en klanten en een complex ICT-landschap. Anderzijds worden veranderingen gedreven vanuit externe factoren, waaronder de toenemende eisen en behoeften van klanten aan onze digitale dienstverlening en de verdergaande samenwerking met onze ketenpartners.

UWV maakt onderscheid in een aantal categorieën, die hieronder aan bod komen.

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 op korte termijn een oplossing realiseren, omdat wij binnen maximaal twee jaar continuïteitsproblemen verwachten. Hierbij houden we rekening met de architectuureisen, maar realiseren wij niet altijd een totaaloplossing. Daarnaast werkt UWV in deze categorie ook risico-gestuurd aan maatregelen om de informatiebeveiliging en privacyaspecten naar een hoger niveau te brengen.

De afgelopen jaren is 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 gelukt om stabiliteit in het ICT-landschap van UWV te brengen en de beschikbaarheid op het gewenste niveau te brengen. Ook komende jaren blijft UWV werken aan het vergroten van de betrouwbaarheid van de digitale dienstverlening.

Op het gebied van cybersecurity, informatiebeveiliging en privacy is de afgelopen jaren eveneens veel vooruitgang geboekt. Toch zien we dat in dit domein in de komende jaren nog meer van UWV gevraagd zal worden. Informatiebeveiliging en privacy blijven onverminderd hoge prioriteit krijgen. UWV verwerkt persoonsgegevens van meer dan 13 miljoen personen. UWV gaat zorgvuldig om met de gegevens van zijn klanten. Dit door onder meer 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.

De beschikking hebben over zeer veel data van burgers en bedrijven roept ook ethische vragen op. We voeren momenteel data-analyse initiatieven uit en de verwachting is dat UWV steeds meer gebruik zal 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 houdt UWV bijzondere aandacht voor de beveiliging van zijn data-analyseomgevingen en de uitlegbaarheid van onze (geautomatiseerde) dienstverlening aan onze klanten. Klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV verantwoord omgaat met hun gegevens en dat UWV hen goed uit blijft leggen hoe en waarom besluiten zijn genomen die hen raken.

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 aanpassingen vanwege complexe nieuwe en veranderde wet- en regelgeving is groot. 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 veranderingen in wet- en regelgeving de impact op onze ICT en UIP bepalen en deze bespreken met het ministerie van SZW.

Vereenvoudiging en vernieuwing

De volgende stap in de meerjarenplanning van UWV is realiseren van de noodzakelijke trajecten die ons ICT-landschap vereenvoudigen en vernieuwen. Dit is noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van UWV ook op de langere termijn te kunnen garanderen. Veel applicaties zijn verouderd en support loopt af. Door tijdig te starten met vaak langdurige trajecten vervangen we verouderde ICT-componenten. Meerjarige trajecten bespreekt UWV met SZW om een goede afweging te maken tussen noodzakelijke vernieuwingen en het moment en het tempo waarop we gewenste beleidsveranderingen kunnen realiseren. Met de vereenvoudiging en vernieuwing vergroten we tevens onze wendbaarheid, waardoor UWV gemakkelijker en sneller wet- en 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. Waar dat mogelijk is combineren we wijzigingen voor wet- en regelgeving met (stapsgewijze) vernieuwing om zodoende schaarse capaciteit efficiënt in te zetten, en de kosten te beheersen. 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 UWV stapsgewijs toewerkt naar een ICT-landschap dat beter aanpasbaar is. Hiermee is UWV in staat ook in de toekomst wijzigingen relatief eenvoudig door te voeren.

UWV is een belangrijke schakel in de sociale zekerheidsketen en participeert actief in de Rijksbrede en Europese samenwerking op het gebied van de digitale overheid. Samen met onze ketenpartners nemen wij stappen met de digitale ontwikkelingen en onderzoeken we gezamenlijk welke meerwaarde nieuwe technologieën bieden voor de samenwerking in de keten. UWV sluit ook aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde ontwikkelingen en technologieën in de markt. Tevens heeft UWV een Innovatieplatform ingericht waarin we in een (tijdelijke) omgeving voorzichtig experimenteren met innovatieve oplossingen, 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. UWV richt zich 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 voor de transitie naar één applicatieleverancier voor onze digitale dienstverlening, voor de ondersteuning van 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 significante 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. Dit gebeurt 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 voor onze klanten (waaronder mobiele dienstverlening).

In de afgelopen jaren heeft UWV stappen gezet om onze bedrijfsprocessen 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 kan UWV 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 bedrijfsprocessen zorgen we ervoor dat UWV kan blijven uitleggen waarop beslissingen zijn gebaseerd zodat eventuele vragen van klanten goed beantwoord kunnen worden.

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

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

IV-professionalisering

UWV heeft belangrijke stappen gezet richting een meer wendbare, effectievere en efficiëntere IV-organisatie om de veranderkracht zo goed mogelijk in te zetten ten behoeve van opdrachtgevers, klanten en medewerkers. UWV heeft de ICT dichter op de uitvoering georganiseerd. 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 zal zich de komende jaren blijvend verbeteren door continu te leren & ontwikkelen.

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 werkt UWV aan het profiel van 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 verbeteren en onze IV-processen continu versnellen. Een organisatie met wendbare systemen, processen en medewerkers kan immers sneller inspelen op veranderende wensen van onze klanten, de politiek, de maatschappij en de eigen organisatie.

1.3 IV-Strategie

1.3.1 Meer focus op verbeterde dienstverlening

UWV heeft in nauwe samenwerking met SZW een meerjarige IV-strategie geformuleerd om de goede keuzes te maken in zijn IV-veranderingen. De komende jaren blijft UWV deze koers bewandelen. Door continuïteit, stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy voorop te zetten, heeft UWV in de afgelopen jaren een belangrijke stap gezet in het stabiel maken van zijn ICT-landschap en daarmee de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Klanten en medewerkers krijgen hierdoor minder te maken met storingen dan voorheen. Er is hiermee een goede basis gerealiseerd. De komende jaren bouwen we op deze basis verder. De reeds gestarte trajecten op het gebied van continuïteit en stabiliteit worden de komende jaren afgerond en waar nodig starten we nieuwe trajecten. Wel zullen we meer dan in voorgaande jaren trajecten uitsluitend nog starten als we verwachten dat de continuïteit binnen twee jaar echt in gevaar komt om daarmee meer ruimte te creëren voor vernieuwing en functionele doorontwikkeling.

De komende jaren is het noodzakelijk dat we doorpakken op trajecten die de dienstverlening van UWV toekomstbestendig en wendbaar maken. We realiseren stapsgewijs een flexibel en duurzaam ICT-landschap, waarmee UWV wendbaarder wordt en zo eenvoudiger mee kan bewegen met behoeften vanuit politiek en maatschappij, zoals bijvoorbeeld de voortschrijdende digitalisering. Het vernieuwen van applicaties is niet altijd vrijwillig. In veel gevallen moet UWV 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.

UWV voert uiteraard ook verbeteringen door in de dienstverlening voor de klanten en medewerkers. Hierbij worden soms nieuwe ICT-voorzieningen gebouwd en voeren we innovaties door in onze bedrijfsprocessen en de manier waarop UWV als organisatie werkt. Vanaf 2022 ontvangt UWV aparte financiering van SZW voor innovaties die waarde creëren voor de klant en/of de medewerkers. UWV zal deze innovaties in het eerstvolgende UIP apart rubriceren.

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. Zo 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 én te houden.

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 het ICT-landschap van UWV.

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 en ons daarbij ook te richten op betere dienstverlening. Dit is nodig om de dienstverlening van UWV voor de langere termijn te kunnen garanderen. Door stapsgewijs te werken vermijden we risico's en blijft het mogelijk om mee te bewegen met de wensen van de politiek en 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 we 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 we 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 te realiseren.

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 van zijn dienstverlening 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 gemeenschappelijke en generieke voorzieningen wordt de IV tevens 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-processen 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 de samenwerking om de gemeenschappelijke doelstelling te realiseren, 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 technologieën op basis van overheids-, open- en marktstandaarden.

12. UWV verkiest hergebruik boven standaardoplossingen; standaardoplossingen boven maatwerk

Bij het (her)invullen van functionele wensen geldt bij het maken van een keuze als prioritering: 1) hergebruik; 2) standaardoplossing; 3) maatwerk. Onder hergebruik wordt niet alleen de herhaalde inzet van middelen en functionaliteiten uit de UWV-organisatie verstaan, maar ook die van keten- en overheidsbrede bouwstenen. 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 ontwikkeling en onderhoud 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 en meervoudig te gebruiken in onze bedrijfsprocessen.

1.3.4 Strategische IV-doelstellingen

In deze paragraaf schetsen we de belangrijkste IV-doelstellingen voor de komende jaren en wordt een aantal strategische mijlpalen voor het volgend jaar genoemd waarop we sturen en waarover wij rapporteren.

Betere dienstverlening aan onze klanten via meerdere kanalen

De doelstelling is het bieden van uitstekende en passende dienstverlening via meerdere kanalen aan onze klanten: betrouwbaar, toegankelijk, persoonlijk en effectief. We gaan onze klanten beter bedienen via meerdere kanalen, waarbij het voor de klant niet meer uitmaakt via welk kanaal we met hen communiceren. Deze omnichannelstrategie is erop gericht de klant zo veel mogelijk zelfstandig dienstverlening te laten afnemen, bij voorkeur digitaal.

UWV vereenvoudigt de klantreis door eenmalige inloggen mogelijk te maken voor uwv.nl en werk.nl. De klant hoeft dan slechts één keer in te loggen om beide websites te gebruiken. Op dit moment moet de klant tweemaal inloggen met DigiD. Ook gaan we door met het personaliseren van de E-dienstverlening. Hiermee krijgt de burger steeds meer digitale dienstverlening op maat, inzicht in de gegevens die UWV heeft en waarvoor UWV deze gegevens gebruikt. We verbeteren de websites UWV.nl en Werk.nl zodat deze optimaal werken op zowel mobiele toestellen als op desktops. Tenslotte gaat UWV verder om alle diensten waarmee klanten moeten voldoen aan hun verplichtingen op uwv.nl onder te brengen op het portaal Mijn UWV. Taken en Berichten worden uitgezet op Werk.nl, zodat diensten voor WW- en AW-populatie nog slechts op één plek aangeboden worden.

Om in de toekomst dienstverlening zoals bemiddeling met skills matching te kunnen aanbieden wordt gewerkt aan de realisatie van een Skills Ontologie (CompetentNL). Deze bevat op marktstandaarden gebaseerde overzichten en indeling van beroepen, opleidingen, vakvaardigheden en gedragsvaardigheden. De toepassing is gericht op UWV intern gebruik. Het is randvoorwaardelijk voor toekomstige dienstverlening zoals bemiddeling met skills matching. UWV ontwikkelt de bijhorende techniek samen met partners CBS en TNO. In 2021 komt een concept ontologie gereed voor toetsing en verrijking door direct betrokken partners. In 2022 volgt de omzetting van de oude skills-tabel naar CompetentNL om uiteindelijk in 2023 in productie te gaan.

Strategische mijlpaal 2021: eenmalig inloggen voor burgers op UWV.nl en Werk.nl

Strategische mijlpaal 2021: UWV.nl websites publieke deel vernieuwd

Strategische mijlpaal 2021: concept skills ontologie CompetentNL beschikbaar voor testen

Noodzakelijke vernieuwing van een aantal systemen

De doelstelling is om de informatievoorziening van UWV tijdig te moderniseren waarmee wij onze dienstverlening ook in de toekomst kunnen garanderen en tevens op de korte termijn kunnen verbeteren. Bovendien voorkomen we daarmee steeds stijgende beheerkosten van verouderde systemen. Een aantal systemen is dringend aan vernieuwing toe om technische en/of functionele redenen. Waar mogelijk en haalbaar combineren we in onze projecten vernieuwing met aanpassingen voor wet- en regelgeving. Verschillende belangrijke applicaties, voor een groot deel binnen de divisie Uitkeren, draaien op een platform (OpenVMS), waarvan de ondersteuning op de middellange termijn ten einde komt. In 2020 is een vooronderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden voor tijdige vernieuwing of overzetten van de applicaties naar een ander platform.

Een eerste voorbereidende stap die UWV genomen heeft in de vernieuwing en vereenvoudiging van haar ICT-landschap is de realisatie van één betaalomgeving in project 1UBO (Uniforme Betaalomgeving), waarmee het applicatielandschap wordt vereenvoudigd. Daarmee worden applicaties in dit domein kleiner en eenvoudiger vervangbaar. In 2020 is het WW-domein (1UBO-WW) aangesloten, en in 2021 wordt het traject afgerond met 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 systemen in het domein Uitkeren. Een extra stap die wij overwegen is het realiseren van een nieuw systeem voor de toeslagenwet, een onderdeel dat in meerdere systemen voorkomt.

De divisies WERKbedrijf en SMZ zijn begonnen aan hun meerjarige veranderprogramma's. WERKbedrijf heeft inmiddels de eerste projecten in ontwikkeling, waaronder de eerder genoemde skills ontologie.

Binnen SMZ wordt in 2021 het fundament gerealiseerd voor de nieuwe informatievoorziening. Deze is snel, veilig en stabiel. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gemeenschappelijke voorzieningen en standaard bouwblokken. SMZ start eveneens met het realiseren van de eerste toepasbare functionaliteiten voor de uitvoering.

Strategische mijlpaal 2021: Start van het programma ter mitigatie van de risico's rondom Open VMS

Strategische mijlpaal 2021: Start van de realisatie van de eerste functionaliteiten voor de uitvoering bij SMZ

Wendbaarder en minder complex ICT-landschap

Doelstelling is om het ICT-landschap van UWV minder complex te maken om sneller en eenvoudiger aanpassingen te kunnen doorvoeren. Dit doen wij uiteraard ook als we nieuwe systemen realiseren, zoals hiervoor beschreven. UWV kiest er daarbij ook voor om meer gebruik te maken van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Er zijn rond de 35 gemeenschappelijke voorzieningen onderkend. Voorbeelden hiervan zijn E-Dossier, Data Integratie Magazijn, Basisplatform App-diensten, UWV Personen Administratie (UPA) en het Klantbeeld Burger. Hiervan zijn inmiddels 22 voorzieningen operationeel.

De aanbesteding van een nieuwe 'Elektronische Afspraken Service' is afgerond. De eerste uitrol voor de ondersteuning van Verzekeringsartsen en Arbeidsdeskundigen bij SMZ is in volle gang en zal in 2021 worden afgerond. Afspraken van

klanten met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen kunnen vanaf dat moment digitaal gemaakt worden. Dit gebeurt met de eerste toepassing van E-afspraak. In 2021 zal ook WERKbedrijf beginnen met de inzet van E-afspraak, maar hiervoor zal eerst extra functionaliteit moeten worden toegevoegd. Het einddoel is dat de klant via selfservice op UWV-portalen zijn afspraken kan regelen.

Het UWV integraal klantbeeld burger is in 2020 afgerond voor de medewerkers van het KCC. Deze voorziening zal vervolgens stapsgewijs ook ingezet kunnen worden voor de overige medewerkers.

SMZ heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het vervangen van oude rapportagetools naar één gemeenschappelijke rapportagetool voor de gehele uitvoering van SMZ. Hierdoor is de kwaliteit en tijdigheid van de rapportages voor de medewerkers verbeterd. In 2021 vindt de implementatie van deze rapportagetool bij ZW-arbo plaats en vervangt hiermee de applicatie ZW-Arbo-Rap. Dit past binnen de beweging van SMZ naar een nieuwe informatievoorziening.

Strategische mijlpaal 2021: Klanten kunnen bij WERKbedrijf hun afspraken inzien

Strategische mijlpaal 2021: De gehele uitvoering van SMZ werkt met één voorziening voor het maken van rapportages.

Naast gemeenschappelijke voorzieningen maken wij ook zoveel mogelijk gebruik van generieke tools waarmee wij nieuwe ICT-voorzieningen maken. Voorbeelden hiervan zijn Business Rules Management (BRM) en Operationele Procesbesturing (OPB). De tools hiervoor zijn in 2019 verworven en worden bij het Herontwerp WW gebruikt voor het realiseren van twee nieuwe applicaties voor de WW, de klant applicatie en medewerker-applicatie, waarna huidige systemen worden uitgefaseerd. Gebruikmakend van de ervaringen die worden opgedaan bij het Herontwerp WW, worden deze tools ook ingezet voor herontwerp van processen bij andere divisies en directoraten waarbij de ondersteuning door systemen vernieuwd moet worden. Daarmee maken we het ICT-landschap van UWV uniformer en verminderen we de complexiteit.

In 2020 is de ondersteuning ingericht voor gebruik van de tools BRM (ODM en RuleXpress) en OPB (BAW). In 2021 realiseert WERKbedrijf de digitalisering van de juridische dienstverlening voor de tewerkstellingsvergunning (AJD-TWV) met de nieuwe tools. In 2020 zijn deze tools ook al ingezet voor het inrichten van applicaties binnen Uitkeren voor de afhandeling door medewerkers van de NOW-regeling.

Strategische mijlpaal 2021: Juridische dienstverlening Werkvergunningverlening voor de klant met generieke IV-tools gereed voor testen.

Nieuwe datafabriek en meer data-gedreven werken

UWV heeft als doelstelling om de komende jaren meer data-gedreven te werken. Hiervoor zal in 2021 een visie worden vastgesteld en uitgewerkt worden in een roadmap voor de realisatie.

Tevens vervangt UWV de komende jaren zijn datawarehouse (DWH), ook omdat het bestaande DWH 'out-of-support' raakt. UWV is een meerjaren programma gestart om een toekomst vast Data Integratie Magazijn (DIM) met bijbehorende analyseomgevingen op basis van nieuwe ETL-tooling (Extract, Transform & Load) in te richten. In 2019 is de verworven ETL-tooling geïnstalleerd en in 2020 is de basisinfrastructuur ingericht. In 2020 worden het eerste informatieproduct beschikbaar gesteld. Vervolgens zullen we in 2021 de rapportages vanuit DWH 3.0 overzetten naar de datafabriek. In 2021 worden de bronaansluitingen op het DIM (Data Integratie Magazijn) gerealiseerd t.b.v. de uitfasering DWH3.0. De overige bronaansluitingen op het DIM zijn in ieder geval ingepland in de releases bij de afnemers van de informatieproducten uit het DIM, ten behoeve van de realisatie van volgende informatieproducten binnen het DIM. Dit stelt UWV in staat om ook in de toekomst de ontwikkeling naar meer data-gedreven werken te ondersteunen. UWV wil de komende jaren meer data gedreven werken, omdat dit voordelen oplevert voor dienstverlening, handhaving en de bedrijfsvoering. In 2020 is gewerkt aan een visie op data-gedreven werken. In 2021 wordt de visie verder uitgewerkt in een roadmap van activiteiten voor de komende jaren, waarbij de eerste stap zal worden gezet om te komen tot een UWV-breed analyse platform, naast Datafabriek de basis voor het data-gedreven werken

Strategische mijlpaal 2021: Het Data Integratie Magazijn ingericht en gevuld en de eerste informatieproducten uit het DIM geleverd

Strategische mijlpaal 2021: Een uitgewerkte visie op datagedreven werken en de roadmap van activiteiten voor komende jaren.

Nieuwe datacenterdienstverlening

De doelstelling is een moderne infrastructurele dienstverlening waarmee UWV in de toekomst een snellere 'time to market' bij wijzigingen in de infrastructuur kan realiseren.

De aanbesteding van de nieuwe datacenterdienstverlening is in 2020 afgerond en de transitie is gestart. Alle applicaties en voorzieningen die op dit moment bij de latende leverancier draaien zetten we over naar de nieuwe leverancier. De eerste applicaties zijn al overgezet. Daar waar mogelijk zetten we applicaties die nu draaien op AIX (specifiek besturingssysteem van IBM) over op een ander besturingssysteem, bij voorkeur het minder specifieke en goedkopere Linux. Een centrale pijler van het verder moderniseren van onze infrastructuur en applicatielandschap is gepaste inzet van Cloud-voorzieningen. Hiermee beoogt UWV de wendbaarheid van haar ICT-landschap te vergroten. Om dit te bereiken passen we applicaties aan om maximaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van de cloud-

infrastructuur. 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. In samenspraak met de business is de transitieplanning opgesteld: we zetten alle UWV-applicaties in de komende drie jaar over naar de nieuwe infrastructuur.

Strategische mijlpaal 2021: Waves 3 t/m 5 van de transitie naar het nieuwe datacenter zijn afgerond

Privacy en informatiebeveiliging op orde

UWV heeft een strategische IB&P-veranderagenda opgesteld waarin de belangrijkste doelstellingen geformuleerd zijn op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. UWV kiest hierbij voor een risico-gestuurde aanpak om de grootste risico's als eerste op te pakken. Deze complexe vraagstukken hebben wij geclusterd op basis van vijf thema's: Voldoen aan de AVG, veilige uitwisseling van gegevens, beveiliging van portalen, aantoonbaar in control en ongestructureerde informatie op orde.

Op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacybescherming (IB&P) voldoet UWV nu risico-gestuurd aan BIR/BIO en Beleidskader Privacy. De bestending van de behaalde resultaten is belegd in de lijnorganisatie. Ook hebben we de aansluiting van het Werkgeversportaal UWV.nl op de overheidsvoorziening voor E-herkenning afgerond. In de komende jaren gaat UWV gefaseerd de overige portalen aansluiten op E-Herkenning waarbij Werk.nl het eerstvolgende portaal zal zijn. Voor de applicatie Sonar zullen de beveiligingsrisico's voor de korte en middellange termijn worden gemitigeerd. De korte termijnmaatregelen zijn gericht op urgente verbeteringen, met name logging en monitoring, gegevens opschoning, wachtwoord reset en het internaliseren van het privacybelang bij eindgebruikers.

Een belangrijk speerpunt voor 2021 betreft de realisatie van een voorziening om veilige uitwisseling van bijzondere persoonsgegevens mogelijk te maken. Met de oplevering van deze basisvoorziening kunnen we, terwijl we voldoen aan huidige wet en regelgeving, gezondheids-, medische – en andere persoonlijke informatie uitwisselen met onze klanten. De IB&P-veranderopgave blijft aanzienlijk waardoor prioritering onvermijdelijk zal zijn. Niet alle ambities kunnen tegelijkertijd gerealiseerd worden. De initiatieven wegen we derhalve op basis van risico, complexiteit, impact en capaciteit en zullen we conform de toegekende prioriteit starten.

Strategische mijlpaal 2021: Klanten en medewerkers kunnen gebruik maken van de mogelijkheid van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medische domein.

Strategische mijlpaal 2021: Toegang voor werkgevers via E-herkenning op Werk.nl

Strategische mijlpaal 2021: Urgente privacy verbetermaatregelen voor Sonar geïmplementeerd

1.4 Wet- en regelgeving

UWV werkt in opdracht van het ministerie van SZW aan de realisatie van een groot aantal 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.

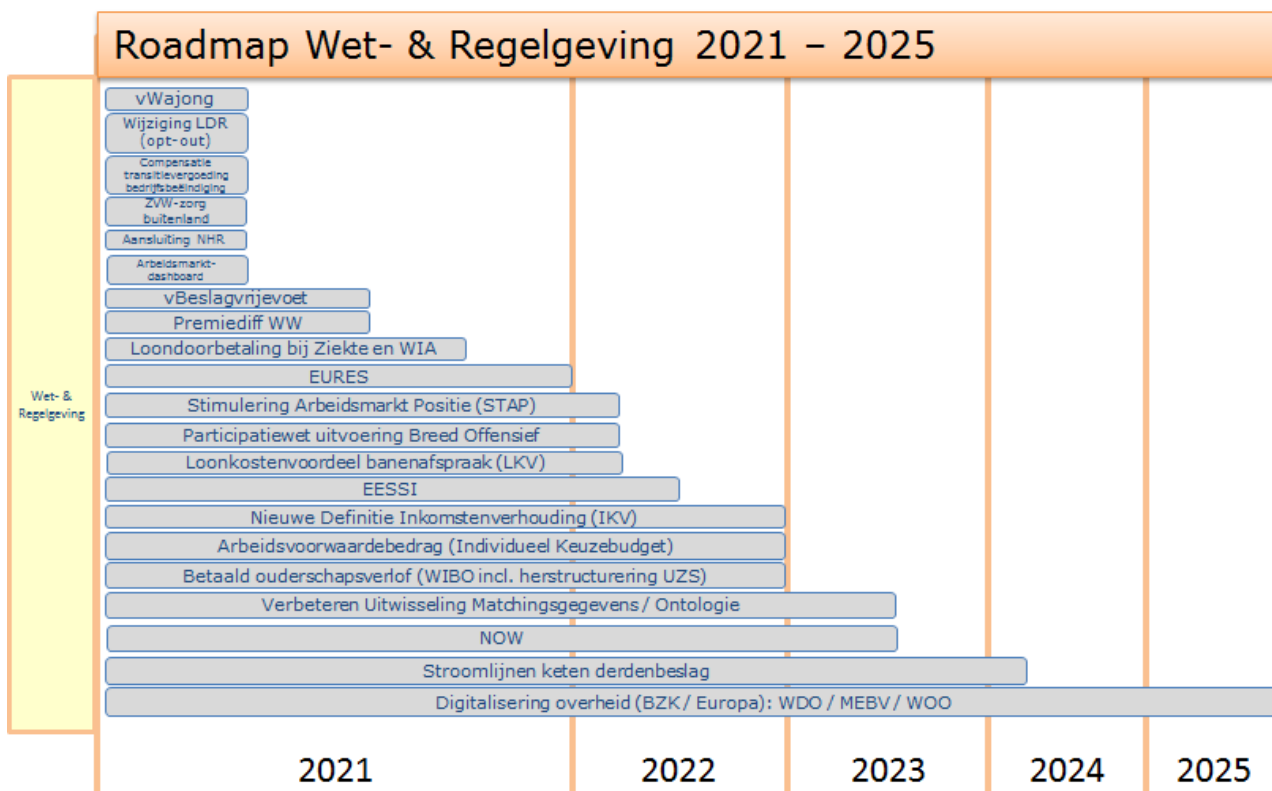
Het laatste kabinetsjaar kenmerkt zich meestal door een terugloop in wet- en regelgeving en daarmee vermindert de druk op de verandercapaciteit bij UWV. In zo'n jaar kan UWV dan meer van zijn verandercapaciteit inzetten op noodzakelijke trajecten voor het versterken van het ICT-landschap en het verbeteren van de dienstverlening. Voor 2021 voorzien we echter al ICT-aanpassingen ter waarde van € 41 miljoen; een flinke stijging ten opzichte van 2020 (€ 26,5 mln.) en bijna twee keer zoveel als in het laatste jaar van het vorige kabinet (2017: € 17 mln.). Daarbij gaat het om veel verschillende kleine en middelgrote wijzigingen.

De meeste van deze wijzigingen zijn afkomstig van onze opdrachtgever, het Ministerie van SZW. Zo richten we ons de komende jaren op de Wet invoering betaald ouderschapsverlof, die beoogt om het wettelijke recht op ouderschapsverlof deels betaald te maken, de implementatie van de subsidieregeling STAP-budget, waarmee het individueel leer- en ontwikkelbudget wordt gerealiseerd, en de stroomlijning keten derdenbeslag, om het bestaansminimum van mensen met schulden beter te beschermen en om ophoging van schulden met onnodige proces- en executiekosten te voorkomen. Ook blijven we in opdracht van het ministerie werken aan de realisatie en uitvoering van de noodmaatregelen, waaronder de NOW.

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). Een voorbeeld hiervan is de in voorbereiding zijnde aanpassing van de Archiefwet. 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 Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), een oplossing die de sociale-zekerheidsorganen in Europa ondersteunen in digitale informatie-uitwisseling, en European Employment Services (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 diverse onderdelen van het Rijk komen.

Met de verkiezingen van 2021 in het vooruitzicht zal de vraag naar verandering van wet- en regelgeving in de jaren erna ook niet minder worden. Aan veel tafels en op veel niveaus wordt gewerkt aan rapporten en voorstellen voor sociale zekerheid en uitvoeringsorganisaties. Ook brengt de COVID-19 crisis extra werkzaamheden en grotere klantvolumes met zich mee. De potentiële gevolgen voor UWV en de ICT van UWV zijn groot. Goede afstemming bij het parallel uitvoeren van grote bewegingen in het applicatielandschap en de implementatie van wetgeving is nodig, 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.



1.5 Sturing

Interne Portfoliosturing meer agile

UWV werkt met een continu proces voor de interne sturing op de projectportfolio. Hierin kunnen projecten op- en afgevoerd worden aan de backlog op basis van duidelijke criteria. Hiermee bereiken we flexibiliteit in ons interne portfolio. Indien er ruimte ontstaat voor het starten van nieuwe trajecten, zullen we dat op basis van deze criteria doen. Door de grote veranderopgave, lang durende projecten en de druk op de verandercapaciteit is de flexibiliteit hierin niet zo groot als we graag zouden willen.

Integrale managementverantwoordelijkheid is de basis

Divisies zijn integraal verantwoordelijk voor de realisatie van projecten waar zij opdrachtgever van zijn (integraal management). Dit is de 'first line of defense'. Voor het monitoren van de voortgang en kwaliteit op onze projecten hanteren wij een *planning- & control cyclus* (P&C-cyclus) waarin het Portfoliobureau UWV, onder leiding van de CIO en de directeur FEZ, de Raad van Bestuur adviseert. Dit is onderdeel van 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 kaders

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 op basis van de agenda deel aan de wekelijkse RvB-vergaderingen. Daarnaast vindt borging plaats in de IV-Board, waarvan de CIO voorzitter is en de IV-directeuren van alle bedrijfsonderdelen zitting hebben. Decentrale IV-onderdelen werken binnen centrale kaders om een goede uitvoering te borgen, nu in en in de toekomst. De CISO stelt als onderdeel van het centrale CIO-Office 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 en -beleid. 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, Tactische en Strategische coalitie IB&P, het Portfoliobureau en strategische coalitie gegevensmanagement.

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. Samen met de CIO SZW houdt UWV 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 ieder jaar 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 Externe ontwikkelingen, 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.

De verplichting van Europese aanbestedingen vormt een risico. Deze trajecten duren vaak erg lang, vragen veel capaciteit en zijn erg kostbaar. Tevens zien wij dat er contracten opgesteld worden die gelden voor een beperkte termijn van 5-10 jaar, terwijl de levensduur van sommige systemen soms wel 30 jaar is. Dat betekent dat wij gedurende die periode meerdere keren onderliggende technologie aanbesteden en meerdere keren het onderhoud en beheer aanbesteden. Dit is niet altijd efficiënt of effectief.

COVID-19

Het COVID-19 virus en de daarmee samenhangende coronacrisis heeft grote gevolgen gehad voor de maatschappij en voor de dienstverlening van UWV. Onze ICT moest belangrijke bijdragen leveren aan het heel snel implementeren van de tijdelijke steunmaatregelen, het faciliteren van het werken op afstand door onze medewerkers en het opschalen in verband met de sterke toename van werkloosheid.

Ondanks dat nog veel onzeker is voor 2021 en de jaren erna, gaan we er van uit dat ook in het komende jaar de gevolgen van de coronacrisis groot zullen zijn. Zo zullen we ondersteuning blijven bieden bij de afrekening op de eerste twee steunpakketten en leveren we een grote bijdrage aan het derde steun- en herstelpakket. Bij nieuwe steunmaatregelen zullen we wederom specialisten vrij moeten maken van andere projecten waar zij aan werken, met mogelijke vertragingen tot gevolg.

De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen en in korte tijd gerealiseerd. De ICT-oplossing hiervoor wordt voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, een grove inschatting is minimaal tot in 2022.

De impact die het thuiswerken op de infrastructuur heeft, is een continu punt van aandacht voor ons en onze leveranciers. Nieuwe technologie wordt versneld ingezet. Ondersteuning voor leren op afstand is urgent geworden in verband met benodigde opschaling van de UWV organisatie voor uitvoering van de extra regelingen en de toenemende stijging in uitkeringsaanvragen. UWV-medewerkers kunnen ondersteuning voor het thuiswerken aanvragen, van bureaustoel tot benodigde hardware.

Interne risico's

Interne sturing

Dit informatieplan bevat meerjarige doelstellingen die in een complexe omgeving tijdig moeten worden uitgevoerd. Onvermijdelijk zullen onvoorziene ontwikkelingen plaatsvinden, die maken dat we op het plan moeten bijsturen. UWV blijft daarom inzetten op het verder professionaliseren van de IV-organisatie, waardoor ook het absorptievermogen en wendbaarheid toenemen.

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. Daarnaast zijn er door ons ministerie toezeggingen gedaan voor toekenning van aanvullend budget vanaf 2022.

Verandercapaciteit

Vrijwel 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. Dit inzicht wordt opgebouwd en de komende jaren verder verbeterd. Hiermee kunnen we nog beter anticiperen op mogelijke knelpunten en kunnen we tijdig keuzes maken in welke nieuwe initiatieven wij starten. Ook streven we ernaar om door slim combineren van wet- en regelgeving en vernieuwing de verandercapaciteit efficiënter in te zetten

Mede door een aantal grote doorlopende projecten en de toenemende vraag naar veranderde en nieuwe wet- en regelgeving, is er 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 bijvoorbeeld 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.

UWV heeft moeilijke keuzes gemaakt die risico's met zich meebrengen voor de kwaliteit van de uitvoering, compliance, dienstverlening en samenwerking met andere partijen. De projectportfolio zullen wij voor het einde van het jaar vaststellen, alhoewel de portfolio niet statisch zal zijn gedurende een jaar maar zich maandelijks verder ontwikkelt. Bij de vaststelling van de startportfolio voor komend jaar wordt duidelijk wat de gevolgen zijn van het later starten van noodzakelijke en gewenste nieuwe initiatieven. Op dat moment zal SZW geïnformeerd en betrokken worden in de gemaakte keuzes en 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 al enige tijd 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, dat in nieuwe verwervingstrajecten leidend zal zijn en dat we bij een aantal oudere IV-dienstverleningscontracten verder 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 2021 en 2022 is de inschatting uiteraard nauwkeuriger dan voor de jaren erna. Het totaal benodigde bedrag per jaar is opgenomen in de onderstaande tabel.

	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal Kosten Reguliere Projectportfolio	100	100	100	100	100
Waarvan verwerving Datacenter	(20)	(20)	(20)	(20)	(20)
Wet- en Regelgeving	41	?	?	?	?
Totaal Verandervermogen	141	?	?	?	?

1. Reguliere Projectportfolio

De projecten uit de UWV-projectportfolio zijn gerelateerd aan een UIP prioriteit en worden gefinancierd uit het door SZW ter beschikking gestelde investeringsbudget van € 75 miljoen voor 2021 en € 100 miljoen vanaf 2022. In 2021 verhoogt UWV het bedrag met € 25 miljoen vanuit de reserves tot eveneens € 100 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. 2021 is een jaar met heel veel wet- en regelgeving.

3. Verwerving Datacenter

UWV migreert de ICT-omgeving de komende jaren naar een nieuw Datacenter. Dit gaat gepaard met aanzienlijke projectkosten om de migratie te begeleiden.

De totale projectportfolio 2021 telt op tot € 141 miljoen. De afgelopen jaren is ongeveer € 110 miljoen per jaar besteed. Een flinke stijging van het verandervermogen is nodig om alle W&R projecten te draaien en daarnaast ook onze voorgenomen veranderingen te realiseren ten behoeve van onze klanten en medewerkers.

Aanvulling vanaf 2022

UWV heeft de afgelopen jaren budget onttrokken aan de reserves om de projectportfolio aan te vullen om noodzakelijke projecten uit te voeren. De onttrekking aan de reserves is op de lange termijn geen oplossing. Met SZW is daarom afgesproken dat het structurele portfoliobudget vanaf 2022 structureel wordt verhoogd met € 25 miljoen, waarvan € 5 miljoen specifiek is bedoeld voor innovaties die waarde creëren voor de klant en/of de medewerkers. UWV zal deze innovaties in het eerstvolgende UIP apart rubriceren.

2 E-dienstverlening

2.1 Ambitie en doelen

UWV zet zich de komende jaren in om de dienstverlening stapsgewijs over de diverse kanalen heen toegankelijk, duidelijk en eenduidig te maken. De klanten kiezen daarbij zelf via welk kanaal of middel zij informatie zoeken, hoe zij met UWV contact opnemen of welke diensten zij willen afnemen. UWV geeft richting de klant wel het voorkeurskanaal (of –kanalen) aan dat het beste past bij de informatie of dienstverlening en tevens voldoet aan de eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Ook het overstappen van het ene naar het andere kanaal maken wij mogelijk.

Persoonlijke en waardevolle dienstverlening

Op onze digitale kanalen voorzien we klanten, burgers en werkgevers van informatie. Ook wet- en regelgeving (zoals Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (MEBV)) stelt prioriteit om onze fysieke communicatie steeds meer via onze digitale kanalen aan te bieden. UWV gaat zijn portalen in de komende jaren vernieuwen. Hiermee streven we naar een betere toegankelijkheid van de informatie en diensten voor klanten. We verbeteren de toegankelijkheid voor alle devices (computer, tablet of smartphone) en besteden hierbij extra aandacht aan klanten met een (visuele) beperking. Met deze vernieuwing structureren we de informatie beter en kunnen we de getoonde informatie personaliseren voor de bezoeker van onze portalen. Ook maakt deze vernieuwing het mogelijk dat we sneller en met minder aanpassingen in de programmatuur de portalen actueel kunnen houden, kunnen onderhouden en verbeteren.

Wanneer klanten zaken bij ons willen of moeten regelen (en daarbij vaak persoonlijke informatie opzoeken of aan ons verstrekken), gebeurt dit achter de inlog met middelen op het juiste beveiligingsniveau. Ook de komende jaren zet UWV in op het door ontwikkelen en verhogen van het beveiligingsniveau, met overheidsmiddelen zoals E-Herkenning en DigiD. Hierbij wordt ook specifiek aandacht geschonken aan de juiste beveiliging van medische- en gezondheidsinformatie. Achter de inlog kunnen klanten zelf hun zaken regelen op onze portalen. Wanneer daarbij hulp nodig is bieden wij dit zowel digitaal als in persoonlijk contact aan. Klanten kunnen met ons chatten, zowel voor als achter de inlog. Klanten kunnen door in te loggen op hun portaal, digitale berichten met UWV uitwisselen en wij ondersteunen klanten telefonisch indien nodig of gewenst. In Mijn UWV hebben klanten inzicht in hun gegevens, correspondentie met UWV en geeft UWV inzicht in de status van lopende zaken (zogenaamde track & trace functionaliteiten). UWV attendeert klanten op berichten die voor hen klaar staan en wanneer een actie van hen verwacht wordt. Dit gebeurt via een melding in Mijn UWV, waarvan de klant een notificatie krijgt. Bijvoorbeeld via de UWV-app of via de Berichtenbox van de Overheid. Men bepaalt zelf via welke middelen en kanalen deze notificaties worden ontvangen. UWV registreert deze klantcontactvoorkeuren en gebruikt deze om de klant via het gewenste kanaal of middel te informeren. Met deze ontwikkelingen maken we de dienstverlening persoonlijk en waardevoller voor onze klanten.

Als gevolg van de COVID-19 crisis zien wij een toename van ons klantenbestand voor de WW en ZW. Met de doorontwikkeling van onze kanalen maken we het voor steeds meer klanten mogelijk om stapsgewijs meer zaken zelf bij ons te regelen, maar ook om de toenemende contactvolumes voor een flink deel op te kunnen vangen. Zo houdt UWV ruimte om klanten die persoonlijk contact of ondersteuning nodig hebben via chat, berichten of telefoon van dienst te kunnen zijn. Waarbij moet worden vermeld dat de mate waarin en het tempo waarmee UWV deze ontwikkelingen realiseert, voor een groot deel afhankelijk is van het beschikbare portfoliobudget en beschikbare verandercapaciteit voor de komende periode en de keuzes die wij op organisatieniveau maken.

Diensten voor burgers:

De dienstverlening van UWV wordt verdeeld aangeboden op de portalen 'Mijn UWV' en de 'Werkmap'. Als klanten diensten op beide portalen gebruiken, moeten ze opnieuw inloggen bij de overgang van het ene naar het andere portaal. We zorgen dat de klant voortaan maar 1 keer hoeft in te loggen in deze situatie. We onderzoeken daarvoor de mogelijkheid van federatieve oplossingen zoals *Single sign on* (FSSO). We verkennen de mogelijkheden om aan te sluiten op private authenticatiemiddelen en/of de federatieve Berichtenbox.

Klanten kunnen voor hun uitkerings- en inkomsten-gerelateerde taken en de Werkmap-berichten nu terecht op Mijn UWV. De portalen van UWV worden de komende jaren continu verbeterd om optimaal aan te sluiten op de behoeften van de gebruikers. Ook zijn er aanpassingen gedaan voor klanten met een (visuele) handicap. Klanten met een

arbeidsongeschiktheidsuitkering kunnen in 2021 via Mijn UWV afspraken online bekijken. In de periode vanaf 2021 komt deze optie ook beschikbaar voor klanten met een werkloosheidsuitkering.

De dienstverlening van UWV zal steeds persoonlijker worden. Het aanbod van e-diensten zal steeds meer toegesneden zijn op de behoefte van de gebruiker en de fase waarin men zich bevindt in de klantreis. UWV introduceert voor burgers de UWV app. Hiermee ontstaat een nieuw digitaal kanaal om klanten nog persoonlijker te kunnen ondersteunen. De huidige diensten zoals Inkomstenopgave voor WW en ZW worden de komende periode stapsgewijs uitgebreid.

Klanten die contact opnemen via de telefoon, app of via het portaal (met chat of Mijn berichten), kunnen rekenen op persoonlijke dienstverlening. Door inzicht in de beschikbare informatie over de klant en eventuele aanvragen die lopen, hoeft de klant niet telkens zijn situatie opnieuw uit te leggen. De medewerkers van het klantcontactcentrum van UWV hebben een goed beeld van de klant. Het UWV Klantbeeld Burger waarover het UWV Klantcontactcentrum beschikt, zal stapsgewijs beschikbaar komen voor andere UWV-onderdelen. De medewerkers zullen steeds meer gegevens tot hun beschikking krijgen (zoals medische gegevens en statusinformatie) om ook klantvragen in de tweede lijn efficiënter te ondersteunen. We zorgen er uiteraard voor dat medewerker alleen de voor hun taken relevante informatie over de klant te zien krijgt (doelbinding). Zo zorgen we ervoor dat de privacy van de klant gewaarborgd is.

De komende jaren wordt bepaald welke digitale diensten voor klanten worden ontwikkeld. In lijn met de omnichannel strategie zal worden gekeken via welke kanalen en wanneer deze diensten worden ontsloten. Omdat alle divisies de komende jaren hun processen zullen herontwerpen en zij hun legacy-systemen moeten verbouwen, is dit een goede gelegenheid om dit gezamenlijk aan te pakken. Op de agenda staan al: de ontwikkeling van E-diensten voor het domein 'Overige Soorten Werkloosheid' (OSW), de vernieuwing van de E-Aanvraag Ontslag WW en een nieuwe E-Aanvraag voor de Toeslagenwet.

Diensten voor werkgevers:

Door de implementatie van E-Herkenning bieden wij digitale diensten van UWV aan op het juiste beveiligingsniveau. De komende tijd wordt E-Herkenning doorgevoerd op alle andere werkgeversportalen en het zakelijke portaal van UWV.

Net als voor burgers wordt ook voor werkgevers gewerkt aan meer persoonlijke dienstverlening. Medewerkers van het Klantcontactcentrum zullen hiervoor bij contact met werkgevers beter ondersteund worden in het beantwoorden van vragen van werkgevers. Dit gebeurt bijvoorbeeld door inzicht te bieden in de beschikbare informatie, sectordata en eventuele aanvragen die lopen. Hiervoor zal E-dienstverlening in samenwerking met het programma E-Werken, vanaf 2021 werken aan een Uniform Klantbeeld voor werkgevers.

Werkgevers worden hard getroffen door de COVID-19 crisis. Er is daarom een toename in gebruik van bepaalde diensten zoals het aanvragen van ontslagvergunningen, betalingsonmacht en faillissementen. De modernisering van deze diensten verbetert de dienstverlening aan werkgevers en ondersteunt de uitvoering van UWV.

Om werkgevers te helpen om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, verbeteren we daarnaast de matching-tools om het plaatsen van vacatures en het vinden van geschikte kandidaten voor de vacature makkelijker te maken, moderniseren we de tewerkstellingsvergunningen en ontwikkelen we het Arbeidsmarkt dashboard.

Diensten voor derden:

UWV ontwikkelt steeds meer digitale diensten met de divisies en directoraten die ingezet worden in de samenwerking met gemeenten via WERKbedrijf. Ook vernieuwen we de dienstverlening op het leveranciersportaal en jobcoachportaal. UWV werkt aan mogelijkheden voor veilige (medische) informatie-uitwisseling met derden.

2.2 Thema's en roadmap

2.2.1 Continuïteit en stabiliteit

Een aantal belangrijke IV-voorzieningen is op korte termijn aan vervanging toe vanwege het aflopen van contracten met leveranciers, met name bij de ondersteuning van het UWV Klant Contact Centrum en UWV-brede content-management. Hiervoor worden de noodzakelijke aanbesteding- en vervangingstrajecten gestart. Ook de continuïteit en stabiliteit van het brievenboek GCU staat onder druk. Realiseren van de omnichannel strategie vraagt heroriëntering op UWV-brede publicatie-voorzieningen. Samen met E-Werken starten we hiervoor op korte termijn een vernieuwingstraject. Samen met E-Werken onderzoeken we tevens de vervanging van het klachtafhandeling met inzet van de nieuwe IV-middelen.

- **ODIGO.** Vervangen van de ondersteuning van ons Klantcontactcentrum (KCC)
- **K3CR/MIS.** Vervangen van de ondersteuning en managementinformatie van het KCC
- **GCU en andere brievenboeken UWV.** Vervangen door een UWV-brede E-publicatie voorziening
- **KAS.** Vooronderzoek naar vervangen van Klachtafhandeling en werkproces Dwangsom.



2.2.2 Informatiebeveiliging en Privacy

De implementatie van de Wet Digitale Overheid (WDO), de verordening 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 diensten mogelijk te maken, is het een randvoorwaarde om 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).** 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 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 een hoger beveiligingsniveau. Dat geldt voor de portalen voor de burger, werkgever, zakelijke partners en leveranciers. De overheidsbrede 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.

Veilig berichtenverkeer met klanten is onontbeerlijk om de dienstverlening van UWV uit te voeren. Verdere investering en uitrol zal de komende jaren nog volop aan de orde zijn. De huidige voorziening voor een berichtenfunctionaliteit in de beveiligde omgeving gaan we verder ontwikkelen.

De mijlpalen en doelstellingen voor informatiebeveiliging die voorwaardelijk zijn voor E-dienstverlening zijn opgenomen in het IV-domein Infrastructuur en Beveiliging.

De mijlpalen en doelstellingen voor informatiebeveiliging die voorwaardelijk zijn voor E-dienstverlening zijn opgenomen in het IV-domein Infrastructuur en Beveiliging.

2.2.3 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, 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 technologielijn en een servicegerichte architectuur. Eenzelfde vernieuwing is ingezet voor Uvw.nl. Daarnaast is de basisvoorziening voor dienstverlening middels app ingericht. Hiermee zijn we in staat diensten aan te bieden via de UWV App.

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 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.

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 Uvw.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 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 Uvw.nl en Werk.nl, zonder opnieuw in te loggen.

Content en personalisatie

Het gebruik van al bekende gegevens over de klant is tevens 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 content management en interactieontwerp. Deze informatie dient over alle kanalen gelijk te zijn. Aanvragen van een dienst gaan we zoveel mogelijk digitaal faciliteren. Naast dat we uiteraard altijd de mogelijkheid behouden om niet-digitaal zaken met ons te doen voor die klanten die dat nodig hebben 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 Uvw.nl en Werk.nl, waaronder de ontwikkeling van standaard bouwblokken voor digitale formulieren.



2.2.4 Functionele doorontwikkeling

Persoonlijke en waardevolle dienstverlening over alle dienstverleningskanalen heen is de richting die we kiezen voor de functionele doorontwikkeling. Wij zetten ons de komende jaren in om de dienstverlening over de diverse kanalen heen toegankelijk, duidelijk en eenduidig te maken.

We maken stappen in de goede richting: onze kanalen bestaan steeds minder naast elkaar en werken steeds meer in samenhang. Klanten kiezen het kanaal, afhankelijk van hun vraag en switchen tussen de kanalen. De afgelopen periode is hiervoor een aantal voorwaardelijke ontwikkelingen in gang gezet. Door personalisatie van de dienstverlening wordt de behoefte van de klant vroegtijdig herkend. Diensten en functionaliteiten worden voor de gebruikers op logische plekken in de klantreis geplaatst. En via de UWV app kan deze dienstverlening op een persoonlijke manier, stapsgewijs via een nieuw kanaal worden aangeboden.

Bouwen aan omnichannel-dienstverlening gaat niet alleen over een naadloze inzet van kanalen. Het gaat over het technisch mogelijk maken van het in beeld brengen van de contactmomenten (voor klant en medewerker). Zorgen voor optimale beschikbaarheid van de dienstverlening op de portalen en borgen dat de beveiliging en privacy in orde is. Ook het integreren van de overheidsbrede berichtenbox -via het federatieve stelsel- in de UWV omgeving, zorgt voor een nog betere aansluiting van kanalen die de overheid inzet om de burger te bedienen.

Een gemeenschappelijk platform is nodig met voorzieningen zoals:

- een generieke publicatievoorziening voor het publiceren van content over de kanalen heen;
- een notificatieservice om klanten te alerteren 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.

Daarbij is goede aansluiting op het elektronisch archief noodzakelijk zodat de miljoenen brieven die UWV jaarlijks per post verstuurd volledig digitaal aan te bieden, onder meer door ontsluiting op de portalen UWV.nl en Werk.nl

Dus, om invulling te geven aan de omnichannel-strategie leggen we de komende jaren focus op de volgende activiteiten:

- We ontwikkelen meer e-diensten voor werknemer en werkgever op uwv.nl en werk.nl;
- We richten uwv.nl en werk.nl stapsgewijs opnieuw in om beter aan te sluiten bij de verwachting van de klanten;
- We maken keuzes in de kanalen die we inzetten en houden continue aandacht voor de klantgroepen die extra ondersteuning nodig hebben;
- We werken klantreizen uit en realiseren de optimalisaties die voortkomen uit deze reizen;
- We werken data-gedreven waarbij kenmerken van klanten gebruikt worden om de juiste dienstverlening te bieden en klanten relevante informatie te tonen;
- We realiseren gezamenlijk met het IV-domein E-Werken een Uniform Klantbeeld voor de hele organisatie en starten bij klantencontact, voor burgers en werkgevers;
- We breiden de diensten in de app de komende tijd stapsgewijs uit;
- We werken aan een platform waarmee de samenwerking van UWV met gemeenten gefaciliteerd wordt;
- We zorgen geleidelijk dat gebruikers hun statusinformatie kunnen zien: informatie over de voortgang van een dienst die de klant afneemt, waarbij de klant op de hoogte wordt gehouden van de status en deze digitaal kan inzien zodat hij weet waar hij in het proces zit en wat UWV van hem verwacht.
- We volgen de ontwikkelingen in de markt en bij afnemers voor het ontwikkelen van nieuwe diensten via Digipoort.



3 E-Werken

3.1 Ambitie en doelen

Ambitie

Het verbeteren van de ondersteuning van medewerkers en de dienstverlening aan klanten door verdere digitalisering van de primaire bedrijfsprocessen, het vereenvoudigen en vernieuwen van het applicatielandschap en het verwerven en inrichten van gemeenschappelijke voorzieningen en generieke ICT-tools.

Doelen

- Verbeterde ondersteuning van de medewerkers door het herontwerpen van de primaire bedrijfsprocessen en het realiseren van nieuwe ICT-voorzieningen met behulp van generieke ICT-tools.
- Vereenvoudigd ICT-landschap door het ontwikkelen en UWV breed implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen en het uitfasen van applicaties die als gevolg van de vernieuwing overbodig zijn geworden.
- Wendbaarder en sneller aanpasbaar ICT-landschap door het uniform gebruik van generieke ICT-tools.

Herontwerpen van de primaire bedrijfsprocessen

Met het herontwerpen van de primaire processen vergroten we de efficiency, kwaliteit en wendbaarheid van de IV-ondersteuning. Dit doen we met als doel het verbeteren van de ondersteuning van de medewerkers 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 plannings die vanuit het herontwerp worden gesteld. Denk hierbij aan 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.

Vereenvoudigen en vernieuwen van het ICT-landschap

Er zijn in de afgelopen jaren stappen gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap van UWV, waardoor we nu kunnen doorpakken op noodzakelijke trajecten die het ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. Dat is nodig om effectieve en betrouwbare dienstverlening te blijven bieden. Dit wordt in belangrijke mate vormgegeven door het inzetten van de bovengenoemde generieke ICT-tools bij de herontwerptrajecten en de ontwikkelde gemeenschappelijke voorzieningen. Daarnaast convergeren we applicaties met vergelijkbare of overlappende functionaliteiten naar één doelsysteem. Voorbeelden zijn het traject één betaalstraat en het overbrengen van decentrale elektronische archieven naar het centrale elektronische archief en het vervangen van de verschillende brievenboeken door één voorziening E-Publicatie.

Inrichten en implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen en generieke ICT-tools

Generieke ICT-Tools

Bij het ontwikkelen van nieuwe systemen ter ondersteuning van het primaire proces, maakt UWV gebruik van generieke ICT-tools voor het beheren en uitvoeren van bedrijfsregels (BRM), operationele procesbesturing (OPB) en case-management (CM). 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 kan UWV wijzigingen in wet- en regelgeving makkelijker en sneller doorvoeren.

Inmiddels is het beheer van de generieke ICT-tools voor BRM (ODM en RuleXpress) en voor OPB (BAW) overgedragen aan de reguliere beheerorganisatie (C-ICT/GIV), ondersteund door een ingerichte beheerorganisatie en borging van expertise door middel van zogenaamde Expertgroepen.

Meerjarige vernieuwingstrajecten van de primaire processen staan in de startblokken bij Uitkeren (Herontwerp WW-Medewerker), WERKbedrijf (WORKit, AJD-digitaliseren) en SMZ (IV-Vernieuwing). Deze zullen vanaf 2021 hun beslag krijgen. Ook de organisatieonderdelen Handhaving (Vervangen Phoenix) en K&S (Vervangen Klachtafhandeling en Dwangsom) zullen deze UIP-periode aanhaken om met de inzet van deze nieuwe ICT-tools primaire bedrijfsprocessen te ondersteunen.

Gemeenschappelijke voorzieningen

Naast generieke ICT-tools zijn en worden er steeds meer gemeenschappelijke voorzieningen gerealiseerd die UWV breed worden ingezet zoals E-Afspraak, E-Dossier, Werken met Zaken, Klantbeeld Burger, Klantbeeld Werkgever en E-Publicatie. Het gebruik van deze voorzieningen die bij de first user worden geïmplementeerd en meervoudig gebruikt kunnen worden, levert een grote bijdrage aan het reduceren van de complexiteit in het ICT-landschap.

3.2 Thema's en roadmaps

3.2.1 Continuïteit en stabiliteit



Uitkeren

In 2021 wordt de herstructurering van UZS als onderdeel van het MIMAS platform afgerond, zodat o.a. de continuïteit van het systeem voor de Ziektewet beter is gewaarborgd en de wendbaarheid verbetert. Vooruitlopend op de vernieuwing van Excasso, de betaalstraat van Uitkeren, wordt één vitaal applicatieonderdeel (BPB) vervangen.

K&S

Een aantal vooronderzoeken wordt gestart, waaronder een vooronderzoek naar de mogelijke inzet van CRM en een vooronderzoek naar veilige mail functionaliteit.

SMZ

Einddoel is om IMF en SMF uiterlijk eind 2024 te vervangen door een continue en gebruiksvriendelijke ondersteuning van de uitvoering. De resterende levensduur van SMF is van verschillende factoren afhankelijk, waaronder de gegarandeerde support door de leverancier en de huidige implementatie.

Programma E-Werken

Om de continuïteit van de output te waarborgen en om in te spelen op de wensen van burgers en werkgevers om via verschillende kanalen één boodschap te ontvangen (omnichannel strategie), is het noodzakelijk de brievenboeken binnen UWV te vervangen. In 2019 is er een marktconsultatie gehouden voor een publicatievoorziening. Hiermee 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. De verwerving van deze voorziening is vanwege herprioritering in de portfolio begin 2020 stop gezet. Echter de realisatie van E-Publicatie, een gemeenschappelijke voorziening, , vraagt vooral in relatie tot de gewenste uitfasering van GCU in 2022, nu om aandacht.

3.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing



Programma E-werken

Vanaf januari 2020 is ook WW-ontslag overgegaan naar één Uniforme Betaalomgeving (1UBO). Hiermee maakt UWW voor alle betalingen gebruik van 1UBO. In 2021 ronden we de laatste fase van het project 1UBO af. De betaalstromen OSW/ZW en overige betalingen zijn dan op dezelfde wijze op 1UBO aangesloten als WW en AW. Dit wordt gerealiseerd in combinatie met de compartimentering en ontkoppeling van het MIMAS-cluster, zodat we de onderlinge afhankelijkheden van de systemen in dit cluster verminderen. Met het afronden van deze laatste fase is een belangrijke vereenvoudiging van het applicatielandschap gerealiseerd door het aantal betaalstraten te verminderen van drie naar één.

Na de migratie in 2020 van het SONAR archief bij het WERKbedrijf naar het doelsysteem EA zal UWW ook de overige elektronische archieven vanuit het WERKbedrijf naar EA overbrengen. Binnen het programma E-Werken starten we vanaf 2022 hiervoor een vooronderzoek om de volgorde van de betreffende migraties te bepalen.

Samen met K&S ontwikkelt UWW een Klantbeeld Werkgever, in navolging van het in 2020 gerealiseerde Klantbeeld Burger. Klantbeeld Werkgever biedt actuele en eenduidige informatie uit verschillende systemen in één overzicht, om UWW medewerkers efficiënter en effectiever te ondersteunen in hun dienstverlening aan werkgevers.

Uitkeren

De ondersteuning van Open VMS, het platform waarop onder meer de primaire uitkeringsystemen WWO en Resa/Fasa zijn gepositioneerd, loopt medio 2025 af. In 2020 is een vooronderzoek naar Open VMS afgerond, waarin alternatieven voor de verlenging/vervanging zijn onderzocht. Vanaf 2021 zal UWW de uitkomsten van dit onderzoek

vertalen naar activiteiten om de continuïteit van de primaire systemen te borgen. Dit programma heeft de werknaam 'Conversie Kernapplicaties AW/WW'. Wijzigingen aan de applicaties zelf vinden plaats nadat deze conversie is afgerond. De verwachting is dat bijv. de digitalisering TW vanaf 2022 wordt gestart.

Onderdelen van het Excasso-complex, het betaalsysteem voor de uitkeringen, moeten op termijn ook worden vernieuwd. De wijze waarop dit kan gebeuren zal worden onderzocht. Dit onderzoek wordt opgestart in 2021. Na 2021 vindt een herontwerp plaats van de processen rondom alle grote geldstromen ten behoeve van de vernieuwing van het Excasso-complex.

Daarnaast start Uitkeren met Herontwerp van het proces Detentiesignalen (GVI) met de nieuwe generieke ICT-tools.

SMZ

Het programma SMZ IV Optimalisatie (SIO) zal de komende jaren (2021-2024) verder investeren in stabiele, veilige en integrale ondersteuning van medewerkers, met als doel een integrale werkomgeving waar ruimte is voor vakmanschap en het resultaat leidend is. Dit is een vervolg op de ingezette beweging naar veilig, digitaal en gegevensgericht werken en delen.

In 2020 is de richting vastgesteld in een visie en doelarchitectuur op de toekomstige informatievoorziening SMZ en in een transformatiestrategie voor het realiseren ervan. Vooronderzoeken zijn gestart en opgeleverd om de basisvoorzieningen neer te zetten bij SMZ, waaronder de Operationele Procesbesturing en Casemanagement (OPB, CM) en de database met specifieke gegevens voor SMZ (materiedatabase). De transitie zal starten met de vernieuwing van IMF en bijbehorende werkprocessen, aangezien deze applicatie nog draait op OpenVMS, gevolgd door SMF.



Verwerven en inrichten gemeenschappelijke voorzieningen

Programma E-Werken

Inmiddels zijn gemeenschappelijke voorzieningen beschikbaar voor E-Dossier, E-Afspraak, Werken met Zaken en het Klantbeeld Burger. Het programma E-Werken zal voor de verdere UWV brede implementatie van deze voorzieningen de divisies en directoraten adviseren en ondersteunen om ervoor zorg te dragen dat de gemeenschappelijke voorzieningen conform de doelen breed binnen UWV worden geïmplementeerd. Deze gemeenschappelijke voorzieningen zijn inmiddels ook gedragen onderdelen van de Enterprise Architectuur UWV.

Uniform Klantbeeld Burger is een gemeenschappelijke voorziening, die eerst gerealiseerd is voor de medewerkers van K&S (KCC). K&S zal de klantbeeldapplicatie in beheer nemen en eigenaar worden. Uitgangspunt is dat het Uniform Klantbeeld en de services hergebruikt kunnen worden voor andere divisies, met als eerste kandidaten WERKbedrijf en Bezwaar&Beroep. Het doel is om Klantbeeld Burger gezamenlijk verder door te ontwikkelen en ter beschikking te stellen aan andere divisies. Daarnaast wordt er gestart met de ontwikkeling van een Uniform Klantbeeld Werkgever.

SMZ

De implementatie van de gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak bij SMZ is in 2020 afgerond en vervangt daarmee de bestaande agendavoorziening PACTA die binnen SMZ wordt gebruikt. K&S zal deze voorziening op het portaal UWV.nl beschikbaar stellen. WERKbedrijf, Bezwaar&Beroep en Handhaving zijn de volgende bedrijfsonderdelen die E-Afspraak in deze UIP-periode in gebruik zullen nemen.

Na implementatie van het E-Dossier bij Bezwaar & Beroep en Handhaving is de voorziening in beheer gegeven aan DIV. Bij SMZ wordt E-dossier als onderdeel van de SMZ IV Optimalisatie opgepakt. In 2021 zal er een vooronderzoek naar de impact op SMZ plaatsvinden.

WERKbedrijf

WERKbedrijf is in 2020 gestart met de voorbereidingen van het programma WORKit en is gestart met vernieuwing bij Arbeids Juridische Dienst (AJD). Doel van WORKit is om de informatievoorziening te vernieuwen om zo de dienstverlening van nu en in de toekomst goed aan te laten sluiten op de wensen en eisen van werkzoekende burgers, werkgevers, medewerkers, samenwerkingspartners en om snel te kunnen aansluiten op veranderende wetgeving. Het programma streeft naar uniformiteit in processen en sturing voor efficiency en bouwt aan een wendbare, veilige en stabiele ICT ter ondersteuning van dienstverlening op maat. Daarnaast beoogt WERKbedrijf een verbeterde informatie-uitwisseling met gemeenten.

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 wordt ingericht voor alle taken van het WERKbedrijf.

Overige

Naast Uitkeren, WERKbedrijf en SMZ zullen in deze UIP-periode ook andere divisies de nieuwe ICT-tools inzetten voor het herontwerp van primaire processen en de vernieuwing van de ondersteunende ICT-systemen. Handhaving oriënteert zich op de vervanging van het systeem Phoenix, waarbij naast repressief beleid (handhaving achteraf) de focus ook op preventief beleid (handhaving aan de kop van het proces) komt te liggen. Gegevensdiensten zal te zijner tijd de generieke ICT-tools inzetten om het onderdeel Vrijwillig Verzekerden te vervangen. K&S overweegt vervanging van klachtafhandeling (KAS) en Wettelijke Rente met bijbehorende werkprocessen, eveneens met inzet van BRM, OPB en CM tools

3.2.3 Functionele Doorontwikkeling

Programma E-Werken

Bij het herontwerpen van de primaire processen zijn vaak ook nieuwe ICT-voorzieningen nodig. Hierbij maakt UWV zoveel als mogelijk gebruik van 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 2020 afgerond. De eerste implementatie met bedrijfsregels vindt inmiddels plaats in het traject 'Herontwerp WW-processen – klantapplicatie'. Als dit project is afgerond, wordt de bestaande E-Aanvraag op Werk.nl 'uitgezet'.

In 2020 is ook het project Herontwerp WW – Medewerker gestart. Hierin verbetert UWV de ondersteuning aan de medewerkers en dat doen we door gebruik te maken van de generieke ICT-tools. In 2020 zijn bij WERKbedrijf en Uitkeren voortbrengingsteams ingericht die gebruik 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) voorzien van resources, kennis en hulpmiddelen. Daarnaast zijn de taken op gebied van beheer en delen van kennis en kunde (centraal)belegd binnen de UWV-organisatie, zodat de verschillende voortbrengingsteams elkaar verder kunnen versterken. Expertgroepen zijn ingericht om de kennisdeling te faciliteren.



Uitkeren

De focus voor de inzet van de generieke ICT-tools ligt in eerste instantie op de implementatie bij de WW. Na 2021 vindt een herontwerp plaats van de processen rondom Overige Soorten Werkloosheid/Faillissementen en Betalingsonmacht en alle grote geldstromen ten behoeve van de vernieuwing van het Excasso-complex. Daarnaast start Uitkeren met vervolgstappen in de procesoptimalisatie bij de uitvoering van de ZW.

SMZ

SMZ start met de eerste stappen richting de vastgestelde doelarchitectuur. De komende jaren 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. Ook SMZ maakt daarbij gebruik van de generieke ICT-tools. De huidige rapportage-applicatie ZW-Arborap wordt uitgefaseerd en ondergebracht in BRAVO. Hiermee beschikt SMZ over één moderne rapportagefunctionaliteit om uitvoering te ondersteunen.

WERKbedrijf

Voor de vernieuwing van de ICT van het WERKbedrijf in het programma WORKit maakt UWV gebruik van de generieke ICT-tools. 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 wordt ingericht voor alle taken van het WERKbedrijf.

Werken met Zaken heeft onder andere als doel om de klant inzicht te bieden in de voortgang van de afhandeling van een klantvraag (Track & Trace), de behandeling van een klantvraag te reconstrueren en de afhandeling te monitoren en bewaken. Om dit te realiseren zullen we meerdere ICT-systemen in de keten aanpassen (ZOMER, EGV, DRL, C-DCT, klantportaal Werkgevers, Klantportaal Werknemers en Fleks). Deze aanpassingen moeten UWV-breed inzetbaar zijn en is het van belang om ze generiek te maken voor UWV-breed gebruik. Dit wordt in 2020/2021 gerealiseerd. Implementatie van Werken met Zaken in de divisies wordt gekoppeld aan de lopende vernieuwingstrajecten.²

Voorts zal DIV 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.

Ook geeft UWV uitvoering aan het archiefbeheer (Archiefwet 1995 en nieuwe Archiefwet 2021). Het belangrijkste doel van de nieuwe Archiefwet is dat overheidsinformatie, die van waarde is voor de overheid en de samenleving, zich in goede, geordende en toegankelijke staat bevindt. De Archiefwet borgt dat UWV bij de uitoefening van zijn taken en bevoegdheden rekening houdt met de waarde van documenten en de gegevens hierin voor de klant en de medewerker.

² Zaak: Een samenhangende hoeveelheid werk met een wel gedefinieerde aanleiding en een wel gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd en doorlooptijd bewaakt moet worden ten behoeve van dienstverlening aan de externe klant.

4 Gegevenshuishouding

4.1 Ambitie en doelen

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. De ambitie is om binnen UWV ook meer data-gedreven werken mogelijk te maken.

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 loonaangifteketinggegevens
- Voor publieke instanties is een scherpe focus op waardevol gebruik van gegevens van belang
- Data gedreven werken
- Data science platform ten behoeve van advanced data analytics

Als UWV zijn we maar één schakel in de maatschappij, waarin burgers en bedrijven steeds meer hun eigen verantwoordelijkheid (worden geacht te) nemen. Deze ontwikkeling brengt met zich mee dat UWV burgers en bedrijven centraal stelt en de direct betrokken partijen hierin mee nemen. Het is de kunst niet meer te denken vanuit de overheid of de wetgeving, maar vanuit de leefwereld van burgers en bedrijven. De burger die gebruik maakt van de diensten van UWV moet inzage en zeggenschap krijgen in de gegevens die UWV over hem heeft vastgelegd en voor welk doel UWV die gegevens gebruikt. Slimme toepassingen zoals data gedreven werken kunnen de kwaliteit van het leven van burgers verbeteren en ook zorgen voor meer gemak voor de burger en werkgevers die gebruik maken van de diensten van UWV. Om werken op basis van gegevens uit de dienstverlening, onze uitvoeringsprocessen en van onze partners mogelijk te maken starten we diverse verander initiatieven.

Data en 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 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 raamwerk³ als kapstok 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 2021 – 2025 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 is 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 treedt 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.

In 2020 en begin 2021 realiseert SMZ het fundament voor de nieuwe IV omgeving. Tot het fundament behoort ook de sociaal medische materiedatabase. Deze materiedatabase bevat gegevens die SMZ gedurende een zaak ontvangt van klanten of partners en creëert (beeld-, oordeels- en besluitvorming door professionals van SMZ). Eén centrale sociaal medische administratie is nodig om eenduidigheid van en toegang tot de gegevens van SMZ te kunnen waarborgen. De sociaal medische materiedatabase wordt de komende jaren verder verfijnd. De projecten die dit gaan realiseren zijn opgenomen in het Domein E-Werken en Infrastructuur en Beveiliging en Privacy

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 de buitenwereld. Daarbij wordt onderzocht of het mogelijk is om afgeleide informatie openbaar beschikbaar te stellen (open data). Specifiek voor SMZ aansluiting op medische uitwisselverbanden. Dat maakt het mogelijk om medische informatie die nu per documenten wordt opgevraagd te digitaliseren. Verder participeert UWV in trajecten van het ministerie om 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 2020 is het eerste traject afgerond om parametrisatie ook toe te passen op leveringen door middel van webservices. Hiermee zijn de eerste configureerbare webservices voor loonaangifte-informatie en persoonsinformatie gerealiseerd. Daarmee kan UWV 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. De komende jaren wordt gewerkt aan het verder parametriseren van andere informatiegebieden, zoals bijvoorbeeld werkgeverinformatie. Daarnaast zijn er de afgelopen jaren diverse investeringen in de transportkanalen gedaan en deze zullen de komende jaren doorontwikkeld blijven worden.

3. [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 zijn beschikking heeft. Het regieprogramma DIAscoop heeft als doel om samenhang aan te brengen in de diversiteit aan initiatieven en acties op het domein van data integratie en analyses. Dit door middel van

³ DAMA-DMBOK Data Management Association International- Data Management Body Of Knowledge (2nd edition).

kaders, visie (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 hierbij is de inzet van de nieuwe ETL (extract, transform, load) tooling om het Data integratie Magazijn (DIM, onderdeel van Datafabriek) te vullen in 2021.

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

4. [Metadata management](#)

Om de ambitie van datagericht werken te kunnen verwezenlijken, is het van belang dat de data kwalitatief goed zijn; zowel inhoudelijk juist als eenduidig gedefinieerd. Een voorbeeld is dat voor verschillende begrippen meerdere definities beschikbaar zijn. De kwaliteit van data kan worden verbeterd door aan de kenmerken van die data, (meer) metadata toe te voegen. Alleen met goede metadata en/of context is het mogelijk om van elk begrip een eenduidige definitie te krijgen en dus elk begrip inhoudelijk juist en eenduidig te gebruiken. Hierbij is het van belang over een volledig beeld van de oorsprong van Business-, Proces- en Technische metadata te beschikken.

5. [Masterdata management, referentie- en stamgegevens](#)

Met de invoering van Master Data Management streeft UWV in grote lijnen naar de gemeenschappelijke bepaling, het beheer en de beschikbaarstelling van Master Data. Belangrijk is dat alle 'gebruikers' zich houden aan vastgestelde regels en dat bekend is waar Master Data zich bevinden.

De vier actielijnen die bij de invulling van het programma centraal staan zijn;

1. Data & datamanagement;
2. Selfservice Data gebruik;
3. Ondersteuning IV inrichten datagebruik en
4. Organisatie DIA-domein.

4.2 Thema's en roadmaps

4.2.1 Continuïteit en stabiliteit

Data Architectuur

Per 1 januari 2021 is het wettelijk verplicht gebruik te maken van de authentieke gegevens uit het Handelsregister. Vanaf dat moment mogen er geen authentieke gegevens die bij de Kamer van Koophandel (KvK) voorhanden zijn meer 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.

Daarnaast wordt in 2021 gestart met de eerste stap om te onderzoeken of de applicatie ODS (Operational Data Store) moet worden vervangen of uitgefaseerd. De noodzaak voor een toekomstbeeld van deze applicatie is groot, gezien het complexe applicatielandschap en de afnemende applicatiekennis bij kennishouders. Vanuit de historie is ODS het systeem waarmee binnen het UWV alle informatie (inclusief historische registraties van voor 2006) ontsloten wordt en ter beschikking wordt gesteld aan de uitvoerende processen binnen UWV.

Door het steeds meer geautomatiseerd afhandelen van transacties met burgers, komen meer gegevens in gestructureerde vorm beschikbaar. UWV heeft de wettelijke verplichting om ook deze gevals- en procesdata, net als fysieke en digitale documenten, onder archiefbeheer te brengen. Data-archivering naar wettelijke normen is een randvoorwaarde voor de doelstelling "ontsluiten van persoonsgebonden en bedrijfsgebonden informatie" en voor de data-gedreven diensten uit het IV-domein E-dienstverlening. Hierbij wordt ook de samenhang tussen gegevens (data) en het klantdossier geborgd, ten einde UWV zijn handelen ten opzichte van burgers en werkgevers/bedrijven in de juiste context te reconstrueren en behandelaars (en andere functionarissen) binnen UWV in staat zijn om alle benodigde informatie paraat te hebben, om adequaat te kunnen handelen en communiceren.

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.

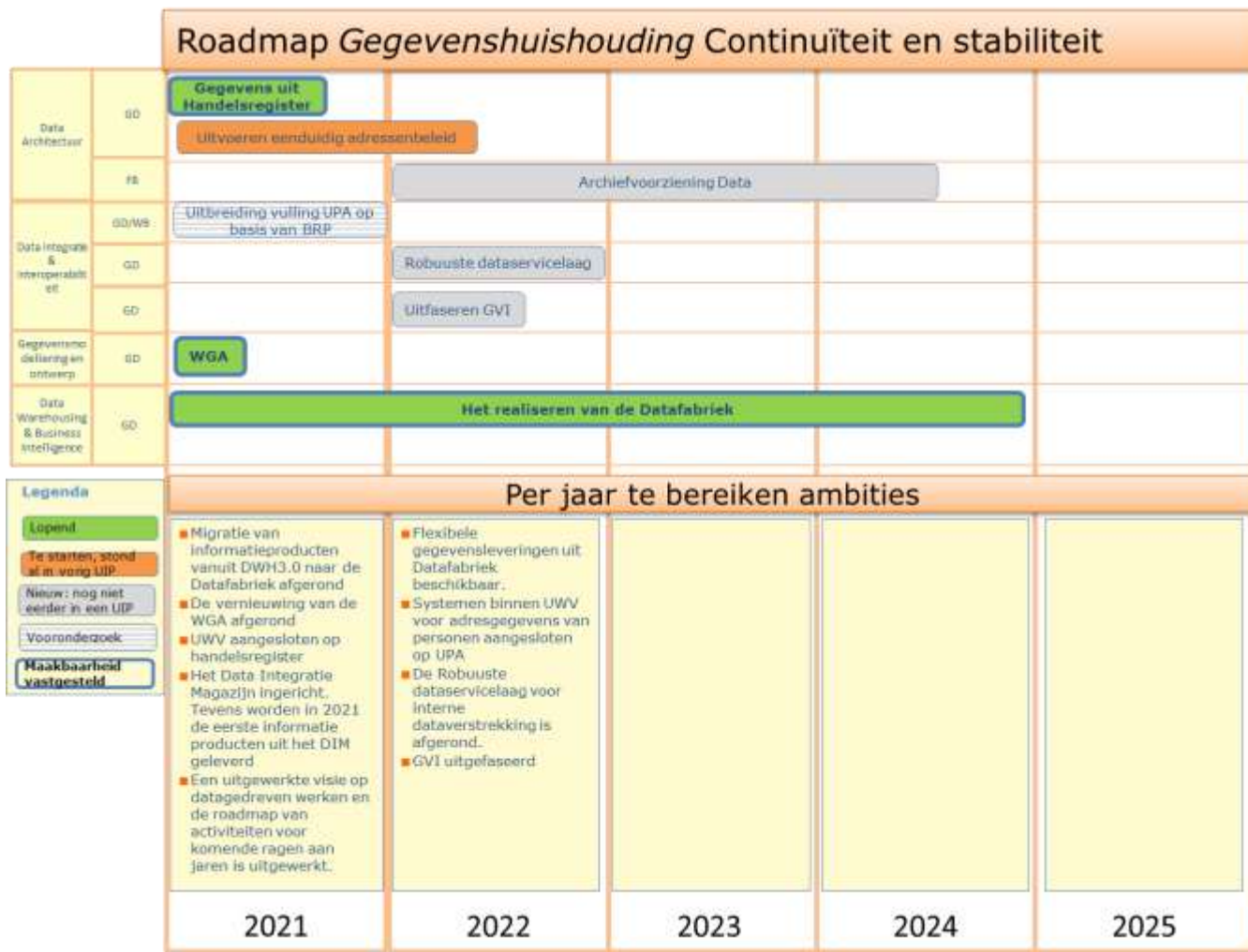
In het kader van het delen en ontsluiten van data wordt, op het moment dat er voldoende capaciteit beschikbaar is in 2022 gestart met een vooronderzoek naar de mogelijkheden van een robuuste dataservicelaag. Deze dataservicelaag wordt gevormd door een verzameling van informatiediensten die door interne applicaties uniform kan worden aangeroepen en een brede set van data kan ontsluiten.

Omdat beoordelingen, bewaking en handhaving rondom detentie-situaties (incl. voortvluchtigen) complex kunnen zijn, heeft UWV behoefte aan een robuuste en eenduidige aanpak. Een aanpak die voor UWV goed uitvoerbaar is binnen zijn mogelijkheden. In 2020 is de eerste stap gezet om te komen tot een structurele oplossing voor de verwerking uitkeringen en uitkeringsaanvragen bij klanten met een detentie-situatie. In 2021 (ev.) wordt deze structurele oplossing uitgewerkt en geïmplementeerd. In 2019 is duidelijk geworden dat de gemeenschappelijke verwijs index (GVI) applicatie niet meer kan voorzien in de behoefte van de divisies voor dit proces. 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. Daarom wordt binnen de scope van het project detentiesignalen ook GVI uitgefaseerd.

Data Warehousing & Business Intelligence

Als onderdeel van Diascoop wordt de Datafabriek 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. Zo wordt er over de drie verouderde datawarehouses heen gemigreerd per zogenoemde informatieplak, waarbij de informatiegebieden die DWH 3.0 raken hoge prioriteit krijgen. Dit laatste gelet op het discontinueren van de ondersteuning op het Oracle-product OWB na december 2022. 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. Dit wordt mogelijk gemaakt door het project Datafabriek.



4.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Data Architectuur

In 2020 wordt gestart met de oriëntatie (nut en noodzaak) voor het opzetten van een administratie met de vertegenwoordiging en machtiging van burgers. Binnen UWV hebben we contact met burgers 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 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, door middel van een ontsloten universele gegevenslaag.

Meer gestructureerde en bruikbare gegevens betekent ook een betere onderbouwing van beslissingen en meer analyse mogelijkheden 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 waarbij elk deel voortborduurde 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.

Data Warehousing & Business Intelligence

Handhaving hanteert steeds meer een aanpak op basis van risico gestuurd handhaven. Hierbij komt het nalevingsrisico, het risico dat een klant de regels bewust of onbewust niet naleeft, centraal te staan. Door het nalevingsrisico als basis te gebruiken voor het fraudeonderzoek wordt sterker ingezet op risico gestuurd Handhaven.

De afdeling Risicomanagement & Intelligence (R&I) gebruikt voor het bepalen van het (nalevings)risico specifieke tools. In 2021 zal gewerkt worden aan het verdere ontwikkeling van deze analysetools. Het einddoel hierbij is om te komen tot een geautomatiseerde oplossing in samenwerking met andere divisies, waarbij zoveel mogelijk real time informatie beschikbaar is.

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

1. Ontwikkelen van een professionele selfservice BI- (Business Information) en selfservice BA- (Business Analyse) organisatie voor divisies en directoraten;
2. 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. De tooling geeft invulling aan zowel data-analyse in analyse omgevingen als *advanced analytics*, als het maken van informatiediensten en het tonen van de informatiediensten aan klanten via selfservice, partners en medewerkers.



4.2.3 Functionele doorontwikkeling

De groeiende gegevensverzamelingen binnen UWV, de technologische ontwikkelingen en de toenemende mogelijkheden om meer waarde uit onze data te halen biedt kansen voor UWV. Meer waarde halen uit data zal UWV helpen bij het omgaan met een steeds complexere wereld. Dit noemen we datagedreven. Een datagedreven UWV is van belang voor een goede ondersteuning en verbetering van de operationele bedrijfsprocessen van UWV, maar is ook buiten het operationele domein cruciaal. Denk aan de mogelijkheden om intern en extern nieuwe diensten te ontwikkelen en aan te bieden, kennisontwikkeling, proces- en beslissingsondersteuning, klantgerichte en effectieve uitvoering van de

dienstverlening van UWV en effectieve preventie van fraude en opsporing. Onderstaande verandertrajecten zijn essentieel voor het leveren van meer waarde aan onze klanten.

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 geadministreerd worden. Dit traject rondt UWV in 2020 af. Ook het verbeteren van functionaliteit op het vlak van populatiebeheer, de administratie van gegevensleveringen en het ondersteunen van de één-loket gedachte behoren hiertoe.

Data lifecycle management

Als onderdeel van het programma Diascoop geeft UWV invulling aan het eigenaarschap van Gegevensdiensten met betrekking tot het DIA-domein. Ook zet UWV acties uit voor de inrichting van Data Lifecycle Management binnen de organisatie.

Metadata management

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. Het traject 'Metadata management' gaat hier verbetering in aanbrengen.

Masterdata management

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 doet UWV 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.

Datakwaliteit management

Handhaving gaat in samenwerking met de Dataoffice de komende periode een vooronderzoek gaan doen naar verbetering van de Datakwaliteit en een methode en bijbehorend dashboard opleveren dat mogelijk UWV-breed toepasbaar is.

Roadmap Gegevenshuishouding: *Functionele doorontwikkeling*

Data Integratie & Interoperabiliteit	WB	Gegevensuitwisseling keten werk en inkomen			
	GD	Zelfbediening afnemers			
Data Warehousing & Business Intelligence	WB	Data Science Platform			
		Arbeidsmarktinzichten en -voorspellingen (AMI)			
Datalifecycle management	GD	Datalifecycle management UWV-breed			
Metadata management	GD/WB	Metadata binnen divisie GD (DWH) / WB			
Masterdata management	GD/WB	Masterdata binnen divisie GD (DWH) / WB			
Datakwaliteit management	HR/WB	Datakwaliteit binnen divisie WB / HH			

Per jaar te bereiken ambities

Legenda 					
		<ul style="list-style-type: none"> Datalifecycle management binnen UWV sluit aan bij de gestelde doelen 	<ul style="list-style-type: none"> Data Science Platform geeft invulling aan de doelstellingen van WB Meta- en masterdata management binnen de divisie Gegevensdienst en WB sluit aan bij de gestelde doelen Datakwaliteit management binnen de divisie WB en HR sluit aan bij de gestelde doelen 	<ul style="list-style-type: none"> Bestaande afnemers hebben de mogelijkheid zelf bulkgegevensleveringen te genereren, binnen de kaders van het contract. 	
	2021	2022	2023	2024	2025

5 Infrastructuur en Beveiliging

5.1 Ambitie en doelen

De infrastructuur faciliteert en verbindt het geheel van ICT-voorzieningen die de dienstverlening van UWV ondersteunt en is daarmee het fundament van onze informatievoorziening. Het is zaak dat deze stabiel is en blijft, zodat beschikbaarheid en betrouwbaarheid van onze informatievoorziening nu en in de toekomst naar onze klanten en naar onze medewerkers wordt gegarandeerd. De doelstelling voor de komende jaren is een moderne infrastructurele dienstverlening te realiseren waarmee wij in de toekomst een snellere 'time to market' bij wijzigingen in de infrastructuur kunnen realiseren. UWV vernieuwt hiertoe de komende jaren de huidige infrastructuur. Hierbij verhogen wij de virtualisatie- en automatiseringsgraad in onze rekencentra en maken gebruik van gepaste inzet van Cloud-voorzieningen en -technologieën. Dit alles vermindert de complexiteit, vergroot de schaalbaarheid en verhoogt uiteindelijk UWV's wendbaarheid.

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.

5.2 Thema's en roadmaps

5.2.1 Continuïteit en stabiliteit, informatiebeveiliging en privacy

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. 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.

Ketens: Ontkoppelen

Ontkoppelen binnen het IT-landschap heeft als doel de verander- en wendbaarheid in de informatievoorziening te vergroten, door de afhankelijkheden tussen verschillende onderdelen van het landschap te verminderen. Hierdoor kan UWV de individuele onderdelen sneller, effectiever en efficiënter wijzigen. Daarnaast beogen we hiermee de stabiliteit en continuïteit van de informatievoorziening te verbeteren en te waarborgen met betrouwbare en onafhankelijk functionerende componenten. Ontkoppeling vindt plaats door de onderlinge communicatie tussen de componenten te standaardiseren, waardoor deze wendbaarder en minder gevoelig voor verstoringen worden. Een andere drijfveer is streven naar het optimaal (her)gebruik van gegevens en functionaliteit waardoor onnodige redundantie in gegevensopslag en functionaliteit voorkomen wordt. 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. Vanaf 2021 blijven we verder werken richting het gewenste ambitieniveau, maar dan vanuit de decentrale initiatieven in het kader van de vernieuwing van het ICT-landschap.

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, toenemende cyberdreiging en nieuwe normen vanuit veranderende wet- en regelgeving stellen steeds hogere eisen aan IB&P. De geïdentificeerde maatregelen worden in toenemende mate opgepakt als reguliere werkzaamheden. Dit geldt bijvoorbeeld voor maatregelen die voortkomen uit analyses zoals Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB) en maatregelen vanuit de BIO. Hieronder vallen zowel de meer technische maatregelen, zoals Secure Software Development (SSD), Logging en Monitoring en Encryptie, als organisatorische maatregelen ten aanzien van awareness, zoals E-learning en het screenen van personeel.

De IB&P-risico's die we hebben geïdentificeerd omvatten echter ook meer complexe vraagstukken die een

projectmatige aanpak vereisen. Deze laatste categorie is ingedeeld 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. Prioriteit voor de initiatieven wordt op basis van een risicoafweging bepaald.

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 activiteiten naar deze ambitie toe werken. Uit de gap-analyse op het UWV beleidskader privacy, die in 2019 door alle divisies is uitgevoerd, is gebleken dat met name het voldoen aan doelbinding en proportionaliteit en de tijdige vernietiging van gegevens aandacht behoeven. In de komende jaren worden hier meerdere activiteiten op ingezet. 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. Initiatieven zijn gestart om in de behoefte aan veilige communicatie te voorzien.

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. UWV haakt in dit kader aan bij de ontwikkelingen rond alternatieve inlogmiddelen en werken verder aan de doorontwikkeling van digitaal machtigen. Tevens gaat UWV verder met het aansluiten van E-herkenning op onze portalen. De WDO biedt ook het wettelijke kader voor de invoering van beveiligingseisen aan de portalen. De invoering van een aantal van deze standaarden (zogenaamde pas-toe-of-leg-uit lijst van forum van standaardisatie) vergt een grote inspanning. Vanuit beveiligingsoptiek dienen deze activiteiten tijdig gestart te worden. De initiatieven in dit cluster zijn grotendeels al lopende trajecten rondom de kanalen waarlangs UWV communiceert met zijn klanten, werkgevers en ketenpartners. Eind 2019 is eIDAS geïmplementeerd waarmee iedereen binnen de Europese Unie kan inloggen met een Europees erkend nationaal inlogmiddel.

4. Aantoonbaar in control

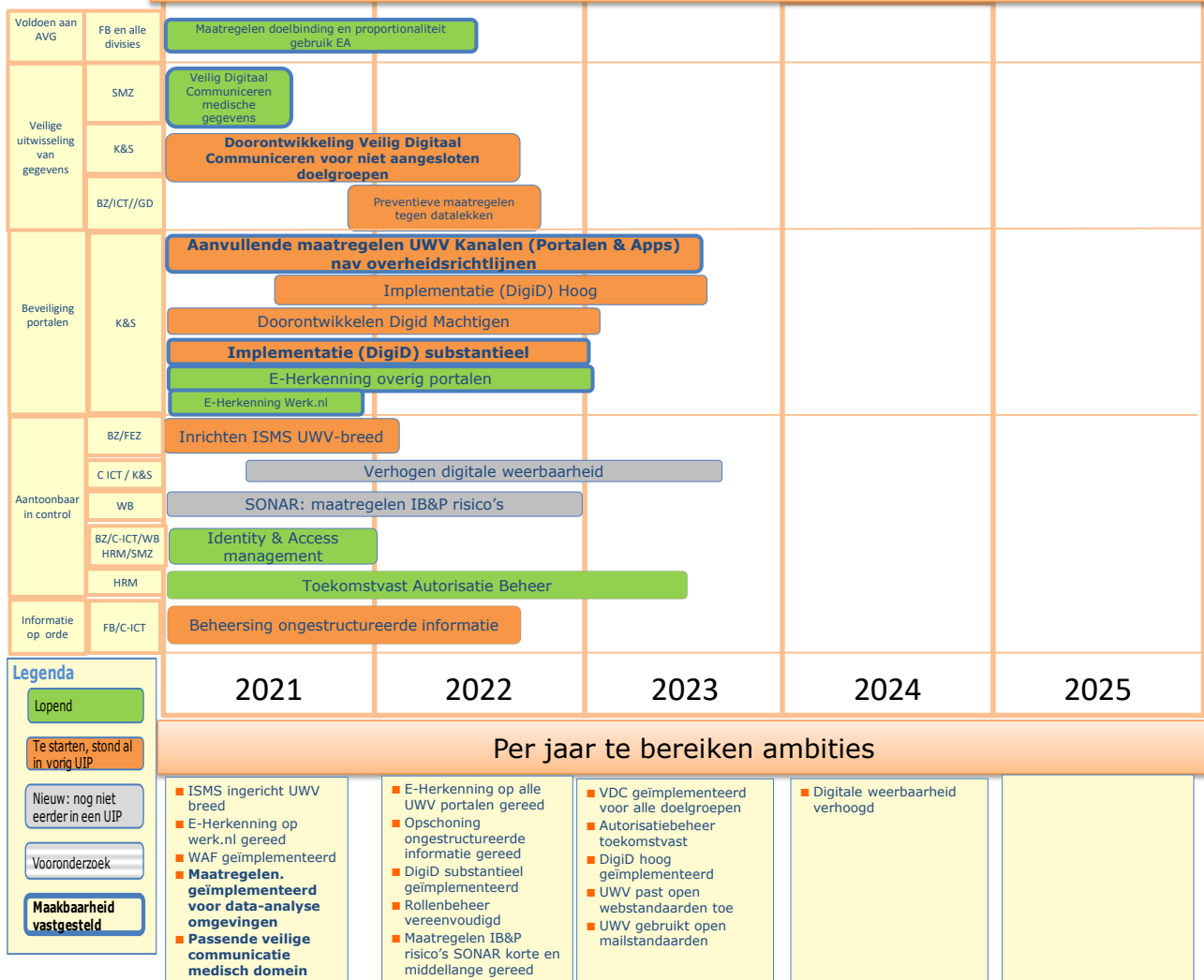
Om doeltreffend te kunnen sturen op het IB&P-domein is inzicht in status van risico's, beveiliging en privacybescherming onontbeerlijk. Dit inzicht is bovendien van belang om aantoonbaar te kunnen maken dat UWV aan de vereisten van wetgeving en normenkaders voldoet. In dit cluster is hiertoe de inrichting van een Information Security Management System (ISMS) voorzien. Hiermee kan de informatie efficiënter worden verwerkt, ontstaat een betere basis voor rapportage en sturing en wordt concern-breed inzicht in de mate van compliance mogelijk. 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. In verband met de toenemende druk van cyberdreiging onderzoeken wij als vervolg op dit project, verder te nemen maatregelen om onze digitale weerbaarheid op niveau te houden. 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 de strategische visie van UWV vertaald naar tactisch beleid en operationele richtlijnen, ondersteund door een toekomstvast applicatie.

Een onderzoek van KPMG naar de mate van Informatiebeveiliging en Privacy in en rondom SONAR heeft een groot aantal risico's blootgelegd. De gap tussen SONAR en de eisen die de AVG stelt is momenteel (te) groot. De doelstelling van het project is om het risiconiveau van SONAR te reduceren tot een acceptabel niveau. Dit doet het project door non-compliances met de AVG op te lossen door IB&P maatregelen te implementeren op de bevindingen of door restrisico's te accepteren via een uitgebreid risico acceptatie proces.

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. In 2019 hebben wij in verband een grootscheepse actie afgerond voor het opschonen en beheren van de gemeenschappelijke schijf. In 2021 starten wij een traject om omgevingen zoals SharePoint, Outlook en andere opslagmogelijkheden voor medewerkers te schonen en onder beheer te brengen.

Roadmap Infrastructuur & Beveiliging: *Informatiebeveiliging en privacy*



5.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

Een centrale pijler van het verder vernieuwen van de infrastructuur en applicatielandschap van UWV, 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 moderne toekomstvast omgevings zoals gedefinieerd in het UWV Cloud beleid. Dit beleid is gebaseerd op het Rijks-data beleid. Voor de applicaties die vanwege technologische (hardware of

software gerelateerd) redenen niet geschikt voor zijn voor cloudtechnologie, 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. De definitieve gunning contractondertekening heeft medio 2019 plaatsgevonden.

De transitie

De doelstelling van de transitie is drieledig. 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 de eerste helft van 2020 heeft de nieuwe leverancier basis-infrastructuur opgebouwd 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. Na de migratie van de eerste *waves* wordt een set van vastgestelde applicaties zodanig aangepast dat ze in staat zijn om modernere, meer toekomst vaste, op zogenaamde cloud-technologie gebaseerde infrastructuur, te draaien.

In welke mate de capaciteit die nodig is voor de transitie impact heeft op de overige veranderambities van 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 en telefonie. Eind 2019 zijn we gestart met de voorbereiding op de heraanbesteding van het kavel 'Kantoorautomatisering, Werkplekken, Netwerken en Telefonie' (KWNT) waarbij als eerste stap een visie op de Werkplek UWV en Telefonie is geformuleerd. Hierbij zijn onder andere de mogelijkheden van verdere standaardisatie met behulp van cloud-toepassingen verkend. In 2020 is een vooronderzoek uitgevoerd om te komen een *sourcingstrategie* voor het gehele KWNT domein. Dit bestaat uit een vastgestelde verkavelingsstrategie en de daaraan gerelateerde besturing- en aanbestedingsstrategie.

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.

Roadmap Infrastructuur en Beveiliging: Vereenvoudiging en Vernieuwing



Per jaar te bereiken ambities



6 Bedrijfsvoering

6.1 Ambitie en doelen

De bedrijfsvoering bij UWV staat voor de inrichting van het geheel aan activiteiten gericht op het aansturen en faciliteren van het functioneren en presteren van de organisatie en de medewerkers. Kerntaken hierbij betreffen afstemming en ondersteuning tussen de primaire en secundaire processen en inzet van benodigde bedrijfsmiddelen die de procesuitvoering ondersteunen. UWV heeft de kerntaken van de bedrijfsvoering belegd bij de afdelingen Financieel Economische Zaken (FEZ), Human Resources (HRM), Facilitaire Bedrijf (FB), Concern ICT (C ICT) en Concern Communicatie (CC).

UWV streeft er naar de bedrijfsvoering zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten en zo een substantiële bijdrage te leveren aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. Vanuit het perspectief 'de medewerker centraal' werken we toe naar een optimale ondersteuning van de medewerkers waarbij werkplezier en de inzet van expertise, kennis en ervaring bij de dienstverlening aan burgers en bedrijven hand in hand gaan.

Het effect hiervan op de IV is dat deze gestandaardiseerd, gebruikersvriendelijk, veilig en up-to-date moet zijn, met nadruk op mogelijkheden van selfservice dienstverlening en wendbaarheid in het realiseren van nieuwe functionaliteit. Het hart van het domein Bedrijfsvoering bestaat uit een gemeenschappelijke ERP-oplossing inclusief de systemen voor financiële afhandeling en verantwoording.

In 2020 heeft UWV een strategische verkenning uitgevoerd naar een toekomstvaste visie op ERP. Deze verkenning is de basis voor de invulling van onze strategische doelstellingen in de komende jaren.

Belangrijke thema's voor de korte termijn zijn rationalisatie van bestaande voorzieningen inclusief de optimalisatie van bijbehorende processen en het vervangen van verouderde en juridisch onrechtmatige applicaties. Daarnaast blijven wij inzetten op het optimaliseren van de inkoopprocessen bij het WERKbedrijf waarbij de klant verbeterde mogelijkheden krijgt om voorzieningen, re-integratie en regelingen digitaal aan te vragen. Tegelijkertijd wordt de medewerker van UWV hierdoor beter ondersteund bij het digitaal verwerken van de aanvragen en de besluitvorming hierop.

6.2 Thema's en roadmaps

6.2.1 Continuïteit en Stabiliteit

Het systematisch blijven onderhouden en rationaliseren van het applicatielandschap van UWV heeft en houdt prioriteit. Dat blijft nodig omdat de technologie van enkele applicaties in het financiële domein is verouderd en toe is aan vervanging. In de nabije toekomst kan de ondersteuning van deze technologie niet meer worden gegarandeerd. In 2020 hebben wij reeds de verouderde applicatie voor het afhandelen en betaalbaarstelling van de facturen gemigreerd naar het bestaande ERP-applicatiecomplex. Vanaf 2021 zal UWV de applicaties voor het betalen en de fondsenverantwoording vernieuwen.



6.2.2 Vereenvoudiging en vernieuwing

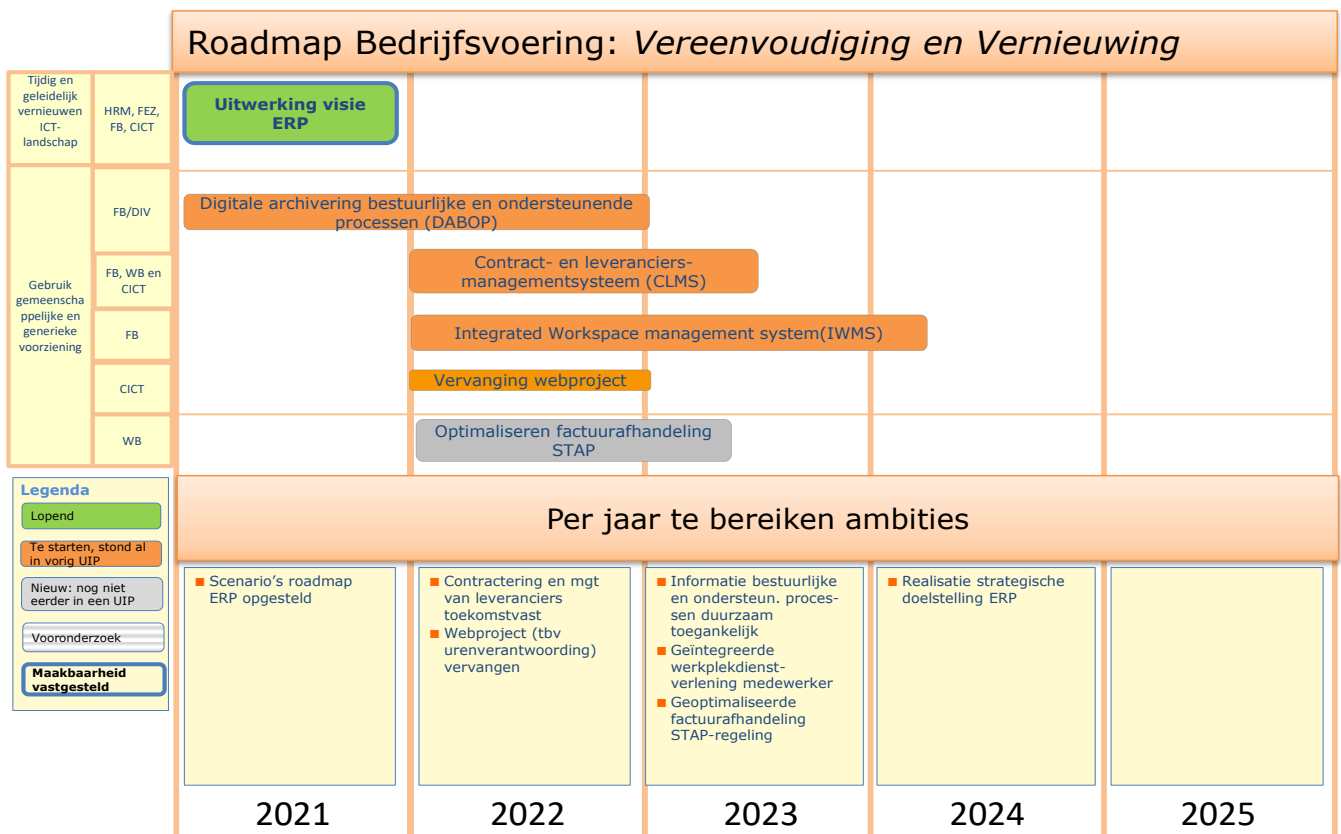
In 2020 heeft UWV de visievorming op de strategische richting van de bedrijfsvoering applicaties afgerond. Hoewel het huidige ERP platform de komende jaren nog voldoet aan de behoefte van het UWV, starten we met een verkenning naar de mogelijkheden voor verdere standaardisatie van ERP functionaliteiten met behulp van cloud-toepassingen. Hierbij maken we eerst scenario-analyses en bijbehorende roadmaps ter voorbereiding op strategische keuzes.

Voor digitale archiefbescheiden uit bestuurlijke en ondersteunende processen is op dit moment nog geen digitale archiefomgeving beschikbaar. UWV loopt hierdoor het risico zich niet meer te kunnen verantwoorden over zijn handelen of informatie te verliezen. We zetten in op het digitaliseren van het Centraal Beleidsarchief waarbij als eerste proces alle besluitvorming en onderliggende stukken van alle directie-overleggen 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.

In het kader van de subsidie regeling 'Stimulering Arbeidsmarkt Positie' (STAP) kijkt UWV naar de ondersteuning van de administratieve afhandeling van facturen met generieke bedrijfsmiddelen. Hierbij streven wij naar een *Straight-Through-Processing* oplossing. Onze verwachting is dat ook in 2022 de uitvoering nog verder doorontwikkeld moet worden om de klantvriendelijkheid alsmede de handhaafbaarheid te optimaliseren

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 het huidige facilitaire systeem te vervangen. Bij de verdere integratie van de facilitaire bedrijfsprocessen positioneert UWV klant en medewerker centraal en streven wij naar gemeenschappelijk opslag en gebruik van facilitaire gegevens.

Andere initiatieven betreffen de aanbesteding van een gemeenschappelijke voorziening voor contractmanagement en de vervanging van de huidige voorziening voor urenverantwoording.



7 Colofon

Uitgave

UWV
Concern ICT

Postadres

UWV Concern ICT
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Marcel Zitman
Marcel.Zitman@uwv.nl

Willem Kester
Willem.Kester@uwv.nl

Mario Seekles
Mario.Seekles@uwv.nl

Michael Baldwin
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 © 2020

