

# UWV Informatieplan 2018 – 2022

## *Puzzelen met prioriteiten*



---

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: UWV-Informatieplan</b>	<b>4</b>
<b>1. UWV en ICT</b>	<b>4</b>
1.1. Dienstverlening UWV	4
1.2. Ontwikkeling ICT-landschap UWV 2002 tot 2015	4
1.3. Waar staan we nu?	5
<b>2. IV-strategie</b>	<b>6</b>
2.1. Aanpak	6
2.2. Meer ruimte voor vernieuwing	6
2.3. De komende vijf jaar: wat gaan we realiseren?	7
2.4. Strategische IV-veranderingen komende twee jaar	8
2.5. Wet- en regelgeving 2018 e.v.	10
2.6. Sturing	11
2.7. Risico's en maatregelen	12
2.8. ICT-Leveranciers	13
2.9. Financiën	13
<b>Deel 2: Interne uitwerking</b>	<b>15</b>
<b>3. IV-domein Infrastructuur en Beveiliging</b>	<b>15</b>
3.1. Ambitie en doelen	15
3.2. Thema's	15
3.3. Roadmap	17
<b>4. IV-domein E-dienstverlening</b>	<b>18</b>
4.1. Ambitie en doelen	18
4.2. Thema's	19
4.3. Roadmap	20
<b>5. IV-domein E-werken</b>	<b>21</b>
5.1. Ambitie en doelen	21
5.2. Thema's en roadmaps	21
<b>6. IV-domein Gegevenshuishouding</b>	<b>26</b>
6.1. Ambitie en doelen	26
6.2. Thema's	26
6.3. Roadmap	28
<b>7. IV-domein Bedrijfsvoering</b>	<b>29</b>
7.1. Ambitie en doelen	29
7.2. Thema's	29
7.3. Roadmap	30
<b>Colofon</b>	<b>31</b>

---

# Managementsamenvatting

In 2016 hebben we voor het eerst, in nauwe afstemming met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), een integraal meerjarig ICT-plan opgesteld: het UWV Informatieplan (UIP) 2016-2020. Met dit plan hebben we inzicht gegeven in wat we nodig hebben en wat we kunnen doen om onze ICT en daarmee ook onze dienstverlening toekomstbestendig en wendbaar te maken. De voortgang op dit plan vormt een terugkerend onderwerp op de agenda van de overleggen met SZW. Via speciale kennisdelingssessies met SZW vergroten we de kennis over ICT-ontwikkelingen bij UWV. Samen met SZW informeren we onze belangrijkste stakeholders, waaronder de Tweede Kamer, over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent.

## De ontwikkeling naar een stabiel ICT-landschap

In onze vorige informatieplannen hebben we aangegeven dat we de basis leggen om verdergaande digitalisering het hoofd te kunnen bieden. Hiervoor hebben we de afgelopen jaren stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging voorop gezet en een grote stap gemaakt in het stabiel maken van ons ICT-landschap. Zo hebben we de digitale keten waarin klanten hun inkomsten uit werkzaamheden doorgeven verstevigd. Klanten krijgen hierdoor minder te maken met storingen dan voorheen. Ook hebben we stappen gezet om ons Elektronisch Archief robuuster te maken en de Digitale werkplekken te vernieuwen. Onze medewerkers worden hiermee in staat gesteld om de burger beter te bedienen. Tenslotte hebben we met de implementatie van een beveiligd communicatiekanaal het voor burgers mogelijk gemaakt om op een veilige manier digitaal vragen en gegevens uit te wisselen met UWV. Als uitvoerder vervullen we een belangrijke maatschappelijke functie, dus de aandacht voor stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging zal de komende jaren onverminderd hoog blijven. In dit informatieplan hebben we trajecten opgenomen om onze portalen te ontkoppelen van de achterliggende applicaties. Hiermee vergroten we de betrouwbaarheid van onze portalen en hebben klanten minder last van gepland onderhoud. Ook zullen we onze rapportage systemen vernieuwen en we blijven werken aan groot onderhoud zodat onze ICT voorzien blijft van de benodigde ondersteuning en security-updates.

## Meer ruimte voor modernisering en vernieuwing

Doordat we de afgelopen jaren een grote stap hebben gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap, ontstaat er ruimte om trajecten te starten die ons ICT-landschap voor de lange termijn fundamenteel moderniseren en vernieuwen. Binnen een termijn van een aantal jaren vervangen of moderniseren we een groot deel van de huidige applicaties. Hiermee vergroten we onze wendbaarheid waardoor we op termijn beter mee kunnen bewegen met wensen vanuit de politiek en de maatschappij. UWV wil een organisatie zijn die met zijn tijd meegaat. Daarom kijken we bij de vervanging en modernisering van onze ICT nadrukkelijk naar duurzame en innovatieve oplossingen. Daarbij gaan we uit van bewezen technologieën en houden we de bescherming van onze gegevens scherp in het oog. Door te onderzoeken welke ontwikkelingen en technologieën onze dienstverlening of administratieve processen kunnen verbeteren, blijven we in staat om ook in de toekomst vlot in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden.

## Persoonlijke dienstverlening aan de burger

Het moderniseren en vernieuwen van het ICT-landschap van UWV is een activiteit waar een meerjarige strategie aan ten grondslag ligt. Dit informatieplan beschrijft de komende vijf jaar waarin we een aantal belangrijke stappen zetten. We streven ernaar om stapsgewijs belangrijke onderdelen van ons systeemlandschap fundamenteel te vervangen of te moderniseren. Hiermee werken we naar een betere balans tussen het op orde houden en het vernieuwen van ons ICT-landschap. Zo hebben we in dit informatieplan een traject opgenomen om zaakgericht<sup>1</sup> te kunnen werken. Dit zal een grote stap voorwaarts betekenen voor onze werk- en bedrijfsprocessen. Onze klanten krijgen daarmee betere dienstverlening; bijvoorbeeld vragen over lopende aanvragen kunnen eerder worden beantwoord. Tevens zijn we gestart om onze administratieve processen verregaand te automatiseren. Dit doen we met nieuwe en moderne ICT-middelen. Door deze middelen toe te gaan passen bij de aanvraag van werkloosheidsuitkeringen kunnen we in veel gevallen klanten meteen duidelijkheid geven of zij recht hebben op een uitkering en wanneer de eerste betaling plaatsvindt. Ook bij het indienen van wijzigingen en bij de maandelijkse inkomstenopgaven willen we eerder duidelijkheid bieden over de gevolgen voor een uitkering. Beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens worden steeds belangrijker voor UWV. Daarom werken we de aankomende jaren aan het moderniseren van onze dataverwerkingsystemen. Tenslotte hebben we een start gemaakt om de portalen, waar onze digitale dienstverlening wordt geboden aan onze klanten, te moderniseren. Het afnemen van dienstverlening via mobiele apparaten wordt

---

<sup>1</sup> "Zaakgericht werken 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 duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat"; definitie zaakgericht werken Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

---

hiermee gemakkelijker gemaakt. Met voorgaande maatregelen zetten we een stap in het persoonlijker maken van onze dienstverlening aan burgers.

### Niet alles kan tegelijkertijd

Het moderniseren en vernieuwen van ons ICT-landschap zal de komende jaren veel van ons vragen. Op een aantal terreinen zijn de wijzigingen zo groot en complex dat het noodzakelijk is om een tijdelijke beleidstemporisering af te spreken. Dit betekent dat er gedurende een periode op een specifiek terrein geen nieuwe beleidswijzigingen kunnen worden doorgevoerd. Een recent voorbeeld hiervan is het traject 1 Uniforme Betaalomgeving (1UBO). Met dit traject verminderen we het aantal betaalstraten bij UWV stapsgewijs van 3 naar 1, waarmee we een belangrijke stap zetten in de vereenvoudiging van het applicatielandschap. In de periode 2016 en 2017 zijn we begonnen met de betaalstraat voor de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. De minister van SZW heeft UWV hierin gesteund door op dit domein een beleidstemporisering af te spreken. In 2018 en 2019 werken we aan de betaalstraat voor werkloosheidsuitkeringen. Ook in deze periode is een beleidstemporisering noodzakelijk. Wij werken de komende jaren aan de vervanging van enkele kernsystemen van onze re-integratiedienstverlening en onze sociaal-medische dienstverlening. Het is daarbij goed mogelijk dat we nadere afspraken moeten maken over toekomstige beleidstemporisering.

Naast de grootschalige modernisering en vernieuwing van ons ICT-landschap, werken we de komende jaren aan het implementeren van (generieke) wet- en regelgeving zoals de Wet Generieke Digitale Infrastructuur, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet tegemoetkoming loondomein (Wtl). Bovendien zal het nieuwe kabinet UWV vragen om zich in te spannen om gewenste beleidsveranderingen te realiseren. We willen werken aan zowel het realiseren van de ambities die worden vastgelegd in het nieuwe regeerakkoord als aan het toekomstbestendig maken van onze dienstverlening. De omvang van de totale verandering is dermate groot dat deze onvermijdelijk leidt tot keuzes en prioritering. SZW en UWV blijven met elkaar in gesprek over het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving zodat deze het beste afgestemd kan worden op de totale verandering.

### Samenwerking

Het werken aan toekomstbestendige en wendbare dienstverlening doen we niet alleen. We werken nauw samen met onze leveranciers en we betrekken externe experts om ons te helpen de juiste keuzes te maken bij het moderniseren en vernieuwen van ons ICT-landschap. Onze medewerkers, onze klanten en onze ketenpartners zijn onmisbare schakels bij het realiseren van onze ambities. Daarnaast is overleg met zowel onze vaste overlegorganen zoals de medezeggenschap, cliëntenraden en vakorganisaties, maar ook met ons moederdepartement, het ministerie van SZW, belangrijk voor ons. Niet alles kan tegelijkertijd, maar door tijdig met elkaar in gesprek te gaan, werken we samen aan uitstekende en prettige dienstverlening voor de burger.

### Leeswijzer

Dit informatieplan is het resultaat van de herijking van het vorige informatieplan en de vaststelling van de projectportfolio voor 2018. Dit document bevat de noodzakelijke meerjarige maatregelen om ons ICT-landschap stabiel en toekomstbestendig te maken en te vereenvoudigen en moderniseren. Het geeft op hoofdlijnen inzicht in de ontwikkelingen, keuzes en IV-veranderingen voor heel UWV.

Omdat IV-veranderingen bijna altijd impact hebben op meerdere organisatieonderdelen, hebben we de trajecten die dezelfde onderwerpen/doelgroepen raken of die veel samenhang hebben, in 5 domeinen onderverdeeld. Te weten: Infrastructurele trajecten, trajecten voor de klant (e-dienstverlening), trajecten die het werk van de medewerker van UWV met name raken (e-werken), trajecten die als doel hebben ons datagebruik verder te optimaliseren (gegevenshuishouding) en trajecten die met name onze interne bedrijfsvoering raken (Bedrijfsvoering). De samenhang van trajecten tussen de domeinen blijven we continu analyseren. Hierbij blijven we controleren of we in staat zijn de voorgenomen veranderingen parallel uit te voeren. Het UWV Informatieplan is daarom een samenhangend plan waarbij we jaarlijks terugblikken op wat we hebben gerealiseerd en waar we onze plannen moeten bijstellen.

Bent u geïnteresseerd in welke IV-veranderingen UWV op hoofdlijnen de komende 5 jaar gaat doen, dan volstaat het lezen van de managementsamenvatting.

Wilt u meer achtergrond? Lees dan ook hoofdstuk 1 (UWV en ICT). Hierin schetsen we iets dieper de historische ontwikkeling van ons ICT-landschap, welke concrete zaken dit informatieplan gaat realiseren, en welke keuzes we daarbij moeten maken.

In hoofdstuk 2 gaan we vervolgens dieper in op hoe we alle dingen van hoofdstuk 1 willen bereiken en vindt u een overzicht van onze strategische IV-doelstellingen voor de komende jaren.

Vanaf hoofdstuk 3 vindt u een detailuitwerking per domein.

---

# 1. UWV en ICT

## 1.1. Dienstverlening UWV

Ruim 1,3 miljoen Nederlanders zijn door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid voor hun inkomen afhankelijk van de dienstverlening van UWV. UWV betaalt jaarlijks meer dan €20 miljard aan hen uit. Ook beoordeelt UWV jaarlijks de arbeidsgeschiktheid en belastbaarheid voor werk van meer dan 150.000 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 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). Deze belangrijke maatschappelijke functie maakt dat onze dienstverlening toegankelijk (voor iedereen 'bereikbaar'), betrouwbaar en kwalitatief goed moet zijn<sup>2</sup>.

Om onze maatschappelijke functie ook naar de toekomst toe te kunnen blijven vervullen, werken we door middel van modernisering en vernieuwing aan het toekomstbestendig en wendbaar maken van onze uitvoering en onze IV-organisatie. Deze focus op toekomstbestendigheid strekt zich uit over alle terreinen; het betreft zowel het in lijn brengen van de dienstverlening met de wensen in de maatschappij als het op orde brengen en moderniseren van de interne processen en het ICT-landschap<sup>3</sup>. Hiermee zorgen we ook in de toekomst voor toegevoegde waarde voor onze klanten en onze partners.

Het realiseren van de noodzakelijke modernisering en vernieuwing stelt de komende jaren hoge eisen aan mensen, systemen en besturing. Deze focus vraagt dan ook om terughoudendheid op andere terreinen. We zullen niet in staat zijn om altijd voorop te lopen in de nieuwste ontwikkelingen. Ook de ruimte voor interne kwaliteitsverbeteringen is beperkt. We richten ons op die aanpassingen die noodzakelijk zijn om nu en in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten.

Bij het uitvoeren van deze aanpassingen houden we bijzondere aandacht voor de verdere uitwerking van de Participatiewet, de wet Banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten, de Wet tegemoetkoming loondomein (Wtl) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).<sup>4</sup> Over eventueel nieuwe beleidswensen gaan we graag in gesprek met het ministerie van SZW om de impact te bepalen. 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.

## 1.2. Ontwikkeling ICT-landschap UWV 2002 tot 2015

UWV is een fusieorganisatie die in 2002 is ontstaan uit een fusie van de uitvoeringsinstellingen Cadans, Gak, GUO, SFB en USZO en opdrachtgever Lisv. Op 1 januari 2009 zijn UWV en CWI gefuseerd. De verschillende organisaties waaruit UWV is ontstaan, maakten ten tijde van de fusie(s) gebruik van eigen applicaties, draaiend op een eigen infrastructuur. In de periode van 2002 tot en met 2011 hebben we flinke stappen gezet in het saneren en rationaliseren van het aantal applicaties (van 600 naar 300). Ook hebben we vooruitgang geboekt in het vereenvoudigen van de infrastructuur (alles naar één groot datacentrum). Maar hier is nog altijd veel te bereiken. UWV werkt bijvoorbeeld nog steeds met diverse technologieën. Veel van de systemen zijn niet meer up to date en zijn een resultaat van zelfbouw en aangepaste maatwerkpakketten, waardoor het kunnen garanderen van de stabiliteit en de nodige wendbaarheid te wensen overlaat. Daar waar sommige oudere legacy-technologieën nog enige jaren mee kunnen, zullen andere ogenschijnlijk modernere-technologieën binnen enkele jaren vervangen moeten worden om te voorkomen dat we buiten leveranciersondersteuning raken.

In 2008 en 2009 hebben we geprobeerd om in één keer een grote stap te nemen in de modernisering van een deel van ons ICT-landschap (Multiwet-claimstelsel). We wilden in één keer een compleet nieuw systeem ontwikkelen voor al onze uitkeringen. Dit is te ambitieus gebleken. In de periode 2011 – 2013 is met het faillissement van een leverancier

---

<sup>2</sup> 'De uitgestoken hand', koersnota 2014

<sup>3</sup> Jaarplan UWV 2016

<sup>4</sup> Jaarplan UWV 2018

---

van een 'grote pakket oplossing' voor het integrale E-werken systeem opnieuw gebleken dat deze aanpak waarbij we in één keer een integrale oplossing proberen te realiseren, risicovol is. Doordat we langer zijn blijven werken met verouderde systemen hebben we ook vaker te maken gehad met storingen. In de zomer van 2013 was werk.nl een aantal dagen niet beschikbaar voor onze klanten. De maandelijks inkomstenopgave in het kader van de WWZ is een forse belasting voor onze ICT-systemen gebleken. Wij hebben hier lessen uit getrokken die bepalend zijn geweest voor de aanpak die we nu kiezen, waarbij de nadruk ligt op gecontroleerd en stapsgewijs veranderen. Dit is ook in lijn met het rapport van de Tijdelijke Commissie ICT-projecten (Commissie Elias) over grote overheidsprojecten.

Ingegeven door bezuinigingen is onze dienstverlening sinds 2012 sterk veranderd. We hebben in een korte periode de overstap gemaakt naar meer online dienstverlening. Inmiddels komt circa 95% van de WW-aanvragen digitaal bij ons binnen en hebben we in de eerste drie maanden van werkloosheid alleen digitaal contact met werkzoekenden. Het gebruik van ICT in zowel de contacten met burgers en werkgevers als bij de uitvoering van dienstverlening door onze medewerkers is hierdoor sterk toegenomen. Uww.nl en werk.nl ontvangen respectievelijk meer dan 4,7 miljoen en bijna 2,8 miljoen bezoeken per maand. Een stabiel, betrouwbaar en toekomstbestendig ICT-landschap is daarmee randvoorwaardelijk geworden voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van persoonlijke dienstverlening

### 1.3. Waar staan we nu?

De Algemene Rekenkamer heeft in zijn Verantwoordingsonderzoek 2015 over ICT-beheer geconcludeerd dat blijvend gestuurd moet worden op zowel vernieuwing als op het beheer en onderhoud van het bestaande ICT-landschap. Door bezuinigingen en door de realisatie van grote veranderingen in wet- en regelgeving zijn we hier tot 2016 onvoldoende aan toegekomen. We hebben toen geconcludeerd dat als we op dezelfde voet verder gaan, we een groot risico houden op verstoringen in onze dienstverlening, waarbij de hersteltermijnen door de toegenomen complexiteit en afgenomen onderhoudsstaat sterk zullen oplopen. Die weg wil UWW niet op.

De achterstand op beheer en onderhoud heeft in het verleden tot ICT-problemen geleid rond de invoering van de Wet Werk en Zekerheid. De nieuwe systematiek van inkomstenverrekening voor de WW, waarbij uitkeringen pas werden uitbetaald nadat klanten een inkomstenopgave hadden ingediend, had een piekbelasting op uww.nl tot gevolg op de eerste dag van elke maand. Eind 2015 en begin 2016 was uww.nl hierdoor één maand niet en twee maanden minder goed bereikbaar rond de eerste van de maand. De grote verwevenheid van uww.nl en de daarachter liggende applicaties maakte het moeilijk om de oorzaak van de problemen te achterhalen en op te lossen. UWW heeft vervolgens in nauwe samenwerking met SZW een meerjarige IV-strategie geformuleerd waarin prioriteit wordt gegeven aan stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging als randvoorwaarde voor het vereenvoudigen en moderniseren van ons ICT-landschap op de langere termijn.

De afgelopen jaren hebben we met de trajecten uit het Informatieplan een grote stap gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap. Zo hebben we de digitale keten waarin klanten hun inkomsten uit werkzaamheden doorgeven verstevigd. Klanten krijgen hierdoor minder te maken met storingen dan voorheen. Ook hebben we stappen gezet om ons Elektronisch Archief robuuster te maken en de Digitale werkplekken te vernieuwen. Onze medewerkers worden hiermee in staat gesteld de burger beter te bedienen. Tenslotte hebben we een start gemaakt met het robuuster maken van ons werkgeversportaal. Deze trajecten blijven de komende jaren onze tijd en aandacht vragen en we zullen ons blijven inzetten om deze succesvol af te ronden.

Om ook in de toekomst betrouwbaar en kwalitatief goede dienstverlening te kunnen bieden, is verandering noodzakelijk, ook in onze informatievoorziening. We streven ernaar om stapsgewijs belangrijke onderdelen van ons systeemlandschap fundamenteel te moderniseren en te vernieuwen. Hiermee werken we toe naar een betere balans tussen het op orde houden en het vernieuwen van ons ICT-landschap. Dit informatieplan beschrijft de komende vijf jaren waarin we nieuwe projecten starten die zich richten op het toekomstbestendig maken van ons ICT-landschap.

---

UWW heeft de afgelopen jaren een grote stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Daardoor is er ruimte ontstaan om in te zetten op de fundamentele modernisering en vereenvoudiging van onderdelen van ons ICT-landschap. De aankomende jaren werken we hier stapsgewijs verder aan.

---

---

## 2. IV-strategie

### 2.1. Aanpak

In onze vorige informatieplannen hebben we aangegeven dat we de basis moeten leggen om de verdergaande digitalisering het hoofd te kunnen bieden. Deze basis hebben we gelegd door de afgelopen jaren stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging voorop te zetten. We hebben hierdoor een grote stap gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap. Digitale ontwikkelingen in de markt en in de ICT-dienstverlening stellen echter andere eisen aan ons ICT-landschap. We zullen de komende jaren geleidelijk verder bouwen op deze basis om een flexibele en toekomstvaste infrastructuur en applicatielandschap te realiseren waarmee we wendbaarder zijn en kunnen meebewegen met de verdergaande digitalisering.

UWV hanteert bij het maken van keuzes over de beperkt beschikbare verandercapaciteit een prioriteitstelling. Ook in het komend jaar blijven continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging van ons de hoogste prioriteit krijgen. De trajecten die zich hierop richten hebben we in de afgelopen twee jaar opgestart. De komende jaren blijven we werken om ze succesvol af te ronden. Doordat deze projecten al zijn opgestart ontstaat er meer ruimte om vooruit te kijken naar de modernisering en vernieuwing van ons ICT-landschap. In dit informatieplan hebben we de trajecten opgenomen die hieraan de komende jaren een bijdrage zullen leveren.

#### **Prioriteit 1    Continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging**

Deze prioriteit omvat trajecten die bijdragen aan de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-landschap op de korte termijn. Daarnaast omvat deze prioriteit alle maatregelen die we treffen om de Informatiebeveiliging naar een hoger niveau te brengen.

#### **Prioriteit 2    Wet- en regelgevingstrajecten**

Er zullen in de looptijd van het UWV Informatieplan ook verzoeken tot veranderingen in wet- en regelgeving komen die op dit moment niet zijn voorzien. We zullen bij elke nieuwe verandering in wet- en regelgeving dan ook de beleidsimpact bepalen en deze bespreken met het ministerie SZW.

#### **Prioriteit 3    Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap**

Vereenvoudiging en modernisering, waaronder het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT, zijn de komende jaren nodig om het ICT-landschap van UWV te versterken. Het is noodzakelijk om de verdergaande digitalisering te ondersteunen en tijdig verouderde ICT-componenten te vervangen. Niet alleen is UWV hiermee in staat om de stabiliteit en continuïteit op de langere termijn te kunnen garanderen, maar werken we hiermee ook aan een innovatief en vernieuwd ICT-landschap.

#### **Prioriteit 4    Functionele doorontwikkeling en batentrajecten**

Deze prioriteit omvat veranderingen in het kader van het realiseren van baten (invulling taakstelling) en de functionele doorontwikkeling van de digitale dienstverlening aan de burger. Dit geldt ook voor de ICT ondersteuning van onze medewerkers en het automatiseren van onze processen.

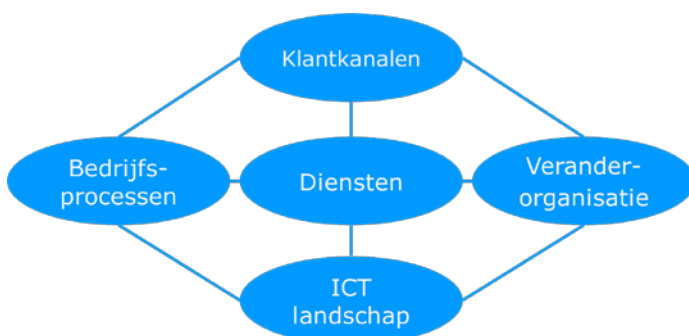
### 2.2. Meer ruimte voor vernieuwing

Wij zijn een belangrijke schakel in de socialezekerheidsketen. UWV participeert actief in de rijksbrede samenwerking op het gebied van de digitale overheid. Onze ketenpartners verwachten dat wij meegaan met de digitale ontwikkelingen en dat wij gezamenlijk onderzoeken wat nieuwe technologieën bieden indien dit meerwaarde heeft voor de samenwerking in de keten. Bijvoorbeeld bij authenticatie/identificatie oplossingen en blockchain. Hierin lopen we niet voorop, maar we sluiten aan bij (Rijks)brede voorzieningen.

Vernieuwing staat dus niet stil. UWV moderniseert en vernieuwt de aankomende jaren op zowel het terrein van dienstverlening aan klanten, onze klantkanalen als op ICT-gebied. Daarnaast voeren we innovaties door in onze bedrijfsprocessen en de manier waarop we als organisatie werken.



Om goed te kunnen innoveren is het van belang dat we ons niet alleen richten op de modernisering van ons ICT-landschap en onze klantkanalen. De kwaliteit van onze bedrijfsprocessen en onze veranderorganisatie is medebepalend voor innovatieve dienstverlening. Innovatie is daarmee een balansmodel waarbij het niet loont om de focus te leggen op maar één van deze aspecten. UWV zet in de komende jaren de nodige stappen om op al deze aspecten te innoveren en zo innovatieve dienstverlening te realiseren die aansluit op de immer veranderende wereld om ons heen.



### 2.3. De komende vijf jaar: wat gaan we realiseren?

De komende jaren blijven we aandacht houden voor trajecten die bijdragen aan de continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging. Tevens is een aantal trajecten opgestart die tijdig de modernisering van ons landschap aanpakken om ook de toekomstige stabiliteit en continuïteit van ons landschap te garanderen. Er is meer ruimte ontstaan voor trajecten die onze dienstverlening en de ICT-ondersteuning van onze administratieve processen verbeteren.

We blijven streven naar **uitstekende en passende dienstverlening** aan onze klanten. Dat wil zeggen dat de klant zelf kan bepalen hoe met ons te communiceren; via de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl), per e-mail, telefonisch of op onze kantoren. Met de modernisering van ons e-dienstverleningsplatform maken we onze digitale communicatiemiddelen stabiel, veiliger en gebruikersvriendelijker. Daarbij wordt het mogelijk om meer maatwerk te bieden in onze digitale communicatie. Hiermee willen we het aantrekkelijker maken voor onze klanten om digitaal met ons te communiceren.

De komende jaren zetten we de beweging door naar het **verder automatiseren van onze administratieve processen**. Hiermee kunnen we klanten beter en sneller bedienen. Relatief eenvoudige aanvragen worden volledig geautomatiseerd afgehandeld (Straight Through Processing – STP), terwijl de meer complexe gevallen door medewerkers worden afgehandeld. Veel klanten krijgen daarmee meteen duidelijkheid of zij in aanmerking komen voor een uitkering, hoe hoog de uitkering zal zijn en op welk moment de eerste betaling plaatsvindt. Voor een bepaalde groep medewerkers betekent dit een verandering van de aard van hun werk. De eerste stappen hiervoor zijn in 2017 reeds gezet. We zullen hierbij gebruik maken van de ondersteuning door moderne ICT-technologie waarmee we de komende jaren vooruit kunnen.

Een andere, noodzakelijke, vereenvoudiging en modernisering bestaat uit het verder ontwikkelen van onze gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Een voorbeeld hiervan is het Elektronisch Archief dat UWV-breed verplicht is gesteld en met het E-dossier voor UWV-medewerkers toegankelijk wordt gemaakt. Daarnaast worden de komende jaren de eerste stappen gezet met zaakgericht werken middels de ondersteuning van Zomer. Hierdoor neemt het aantal applicaties en technologieën af.

We verwerven **nieuwe datacenterdienstverlening** waarmee we moderne dienstverlening in huis halen en een snellere 'time to market' kunnen realiseren. Daarnaast zetten we in op het vernieuwen en vervangen van verouderde ICT-componenten. Een centrale pijler van het verder moderniseren van onze infrastructuur en applicatielandschap is gepaste inzet van Cloud-voorzieningen en -technologieën. Hiermee verhogen we onze wendbaarheid. De opslagcapaciteit verdubbelt ongeveer iedere drie jaar en de kosten van dataopslag nemen sterk af. De combinatie van steeds krachtigere computers, betere software, zelflerende algoritmen en machine learning biedt kansen voor big data en analyse toepassingen.<sup>5</sup> UWV beschikt vanwege zijn kerntaken over zeer veel data van burgers en bedrijven. We voeren momenteel al data-analyse-initiatieven uit en de verwachting is dat we steeds meer gebruik zullen maken van

<sup>5</sup> 'Big data in een veilige en vrije samenleving', Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, april 2016 en Wet van Moore (1965)



data. Met data-analyse stellen we onder andere 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.

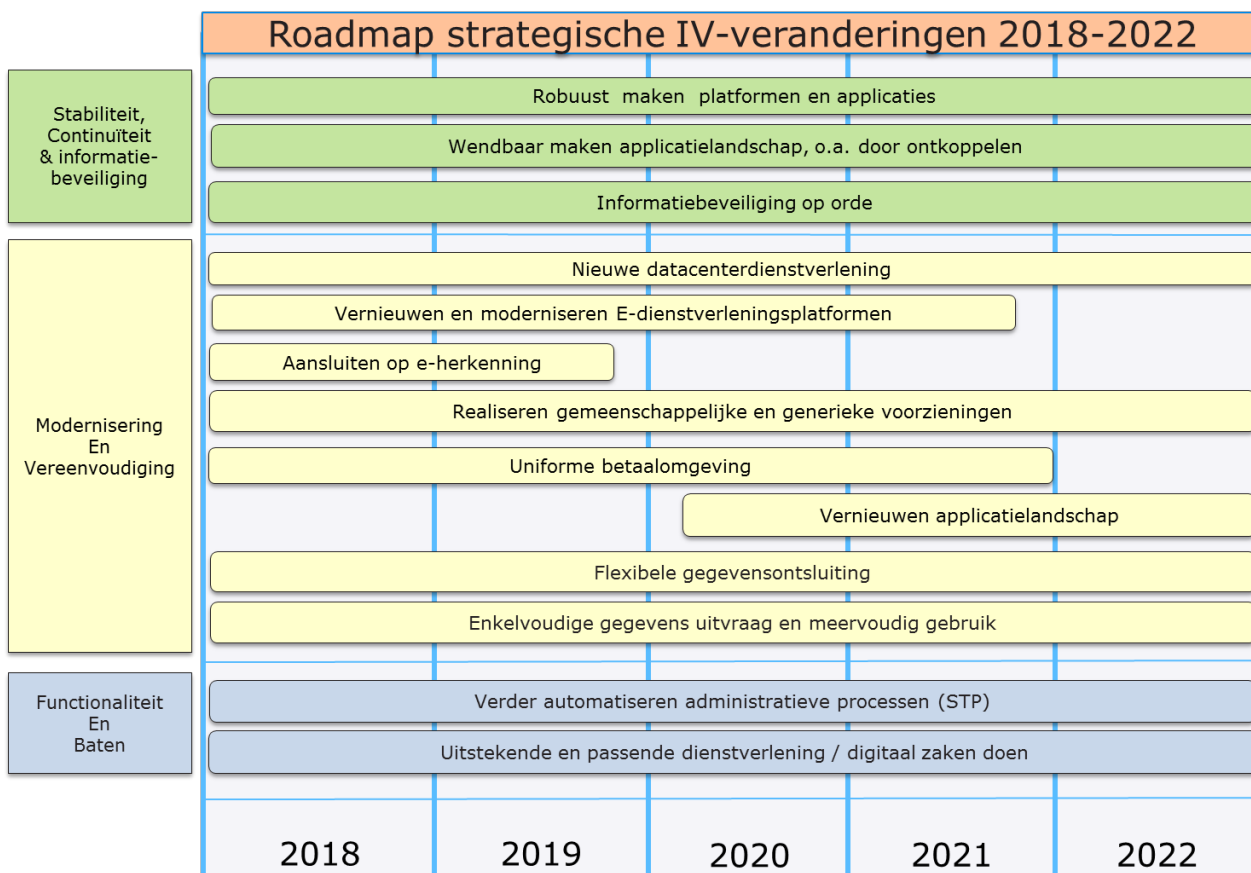
We willen daarom in onze IV-strategie beheerst gaan **voortbouwen op data-analyse** met trajecten op het gebied van het moderniseren en convergeren van onze DataWareHouse- (DWH) en analyseomgevingen in 2018 en 2019. Cruciaal hierbij is de beveiliging van onze data analyseomgevingen optimaal te houden.

Om klanten te kunnen blijven bedienen, is een wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie nodig. IV-kennis en –kunde zijn schaars, dus zetten we in op een brede professionalisering en ruimere verantwoordelijkheden van medewerkers. Daarom is UWV het **programma IV-transitie** gestart. Dit programma behelst een samenhangend geheel van maatregelen om structureel de IV-functie van UWV te verbeteren:

- nieuwe uniforme en gestandaardiseerde IV-processen;
- multidisciplinaire teams binnen de ketens;
- centrale borging van IV-professionaliteit door middel van standaarden en functionele sturing en bewaking;
- een centrale infra-organisatie voor de continuïteit en stabiliteit.

## 2.4. Strategische IV-veranderingen komende twee jaar

Om bovengenoemde doelstellingen te realiseren moeten we veranderingen doorvoeren in ons ICT-landschap. Deze veranderingen ordenen we op basis van onze prioriteitstelling en coördineren we aan de hand van roadmaps. In onderstaande roadmap hebben we de belangrijkste strategische thema's opgenomen waarmee we de komende vijf jaar werken aan onze doelstellingen. Onder elk van deze thema's hangen één of meerdere projecten die hieraan een bijdrage leveren. Deze roadmap actualiseren we jaarlijks aan de hand van ontwikkelingen in de buitenwereld, nieuwe inzichten en de keuzes die we gedurende het jaar hebben gemaakt. Per prioriteit geven we aan wat we ten aanzien van elk van de thema's in elk jaar zullen realiseren. Daarbij ligt de nadruk op de jaren 2018 en 2019.



## Continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging

Binnen deze prioriteit richten we ons de komende vijf jaar op drie doelstellingen: het robuust maken van platformen en applicaties, het wendbaar maken van het applicatielandschap door te ontkoppelen en het borgen van de veiligheid van onze gegevens en informatiesystemen door Informatie Beveiliging en Privacy (IB&P)-maatregelen te treffen. Door deze maatregelen zijn wij in staat vaker wijzigingen door te voeren en een hogere beschikbaarheid te realiseren.

2018

In 2018 zullen we met het verbeteren van ons rapportagesysteem en het Elektronisch Archief een grote stap zetten in het robuust maken van onze backofficesystemen waardoor onze medewerkers beter in staat zijn hun werk te doen. Met de verbeteringen aan het werkgeversportaal en MijnUWV maken we deze portalen robuuster en voorkomen we mogelijke storingen voor onze klanten. Met de upgrade van Peoplesoft borgen we dat dit standaardpakket, dat dient ter ondersteuning van de bedrijfsvoering, voorzien blijft van de benodigde ondersteuning en security-updates.

We ontkoppelen het applicatielandschap bij Werkbedrijf, waardoor het digitale berichtenverkeer van klanten wordt gescheiden van het interne digitale berichtenverkeer (scheiden servicebus). Hiermee maken we de dienstverlening van het Werkbedrijf robuuster, flexibeler en efficiënter.

### Strategische doelstellingen 2018

Robuust rapportagesysteem Bravo  
Robuust Elektronisch archief  
Robuust Werkgeversportaal  
Robuust MijnUWV  
Scheiding servicebus  
Upgrade Peoplesoft afgerond

2019

Op het gebied van IB&P verwachten we in 2019 grote stappen te zetten. Met een ingerichte eigen voorziening voor logging en monitoring zijn we nog beter in staat ongeautoriseerd gebruik en datalekken te detecteren van privacy gevoelige gegevens door interne medewerkers van UWV. De aansluiting op van het Werkgeversportaal UWV.nl op de overheidsvoorziening voor E-herkenning ronden we in 2018 af. Vervolgens gaan we in 2019 gefaseerd de werkgeverspopulatie aansluiten op e-herkenning. Het hoger niveau van authenticatiebeveiliging dat E-herkenning ons biedt, betekent dat het mogelijk wordt om nieuwe digitale diensten te ontwikkelen waarbij de uitwisseling van privacygevoelige gegevens een rol speelt. Ook het verbeteren van de autorisatie van gemeenten in 2019 maakt nieuwe dienstverlening mogelijk.

## Vereenvoudiging en modernisering IV

Binnen deze prioriteit richten we ons de komende vijf jaar op de vereenvoudiging van onze betaalomgeving en de daaropvolgende vernieuwing van onze belangrijkste uitkeringssystemen, het realiseren van meer generieke en gemeenschappelijke voorzieningen zodat we minder verschillende technologieën binnen ons ICT-landschap krijgen, het vernieuwen en moderniseren van onze e-dienstverleningsplatformen en de migratie naar een nieuwe datacenter waarmee we marktconforme veranderbaarheid realiseren. Kortom, onder deze prioriteit wordt ons ICT-landschap op onderdelen de komende jaren fundamenteel gemoderniseerd en vernieuwd.

2018

In 2018 contracteren we een nieuwe leverancier voor onze datacenterdienstverlening. Naast besparingen helpt dit nieuwe contract ons moderne dienstverlening af te nemen conform op dit moment in de markt gangbare afspraken. Over de hierop volgende migratie moeten vervolgens afspraken gemaakt worden met de nieuwe leverancier. Aangezien UWV de hoogste prioriteit aan de continuïteit van de dienstverlening geeft, is het mogelijk dat de migratie meerdere jaren duurt.

Het beheer van de applicaties van de divisie Klant & Service is in 2017 overgebracht naar een nieuwe leverancier. In 2018 volgen de applicaties van de divisie WERKbedrijf. Aangezien UWV een groot aantal applicaties wil moderniseren, wordt in 2018 een aantal nieuwe ICT-middelen aangeschaft via aanbesteding. Een belangrijke eerste stap in de vernieuwing van het applicatielandschap start vanaf 2020 met Resa/Fasa, het claimsysteem voor o.a. de WIA.

In 2018 zullen de divisies Handhaving en Bezwaar & Beroep digitaal gaan werken waarbij zij ondersteund worden met een elektronisch dossier. Vervolgens zal gestart worden met de voorbereidingen voor de divisies Sociaal Medische Zaken en WERKbedrijf.

### Strategische doelstellingen 2018

Voorlopige gunning nieuwe datacenter  
Applicaties werkbedrijf bij nieuwe leverancier  
IV middelen voor datafabriek verworven  
Verwerving ICT-middel OPB&CM afgerond  
B&B werkt digitaal (met E-dossier)  
Handhaving werkt digitaal (met E-dossier)  
Nieuw ICT-middel voor inputmanagement (Datacap) geïmplementeerd

2019

In 2019 zetten wij een belangrijke stap in de modernisering van onze portalen. Werk.nl wordt overgezet naar een nieuwe technologie. Dit maakt dit portaal wendbaarder, beter te beveiligen en beter in staat de toenemende groei aan digitale diensten te ondersteunen. In 2020 zullen we dit ook gaan doen met het portaal UWV.nl.

We realiseren een grote stap in het wendbaar maken van ons applicatielandschap door alle diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen bij UWV onder te brengen in MijnUWV. Hiermee wordt het voor de klant duidelijker bij welk portaal van UWV hij moet aankloppen om aan zijn verplichtingen te voldoen. Door het centraal onderbrengen van verplichte diensten vereenvoudigen we ons ICT-landschap. De uitkerings-

gerelateerde diensten komen beschikbaar op UWV.nl en de diensten rond toeleiding naar Werk blijven geconcentreerd op Werk.nl zodat de klant duidelijker is welke dienstverlening op welk kanaal beschikbaar is.

Daarnaast zal in 2019 het laatste archief (Sonar) worden overgezet naar het gemeenschappelijke Elektronisch Archief. Tot slot zullen vanaf Q1 2020 de WW-betalingen lopen via de één uniforme betaalomgeving (1UBO) waarmee een belangrijke stap is gezet in de vereenvoudiging van het applicatielandschap.

### Functionele doorontwikkeling en baten

Binnen deze prioriteit richten we ons de komende vijf jaar op het verbeteren van onze digitale dienstverlening. Hierbij zullen we belangrijke stappen gaan zetten in het verder personaliseren van die dienstverlening aan onze klanten en het verder automatiseren van onze backoffice processen, waarbij we de klantvragen zoveel als mogelijk volledig geautomatiseerd willen gaan afhandelen (Straight Through Processing – STP).

**Strategische doelstellingen 2018**  
Digipoort gemoderniseerd

#### 2018

Wij verbeteren in 2018 de aansluiting op het Digipoort kanaal waarmee grote werkgevers digitaal in grote hoeveelheden diensten kunnen afnemen, zoals betaalspecificatie ZW.

#### 2019

In 2019 wordt het aanvraagproces voor de WW afgerond, ondersteunt met Business Rule Management (BRM) waarin wij een volgende stap zetten in het geautomatiseerd afhandelen van de WW-aanvraag.

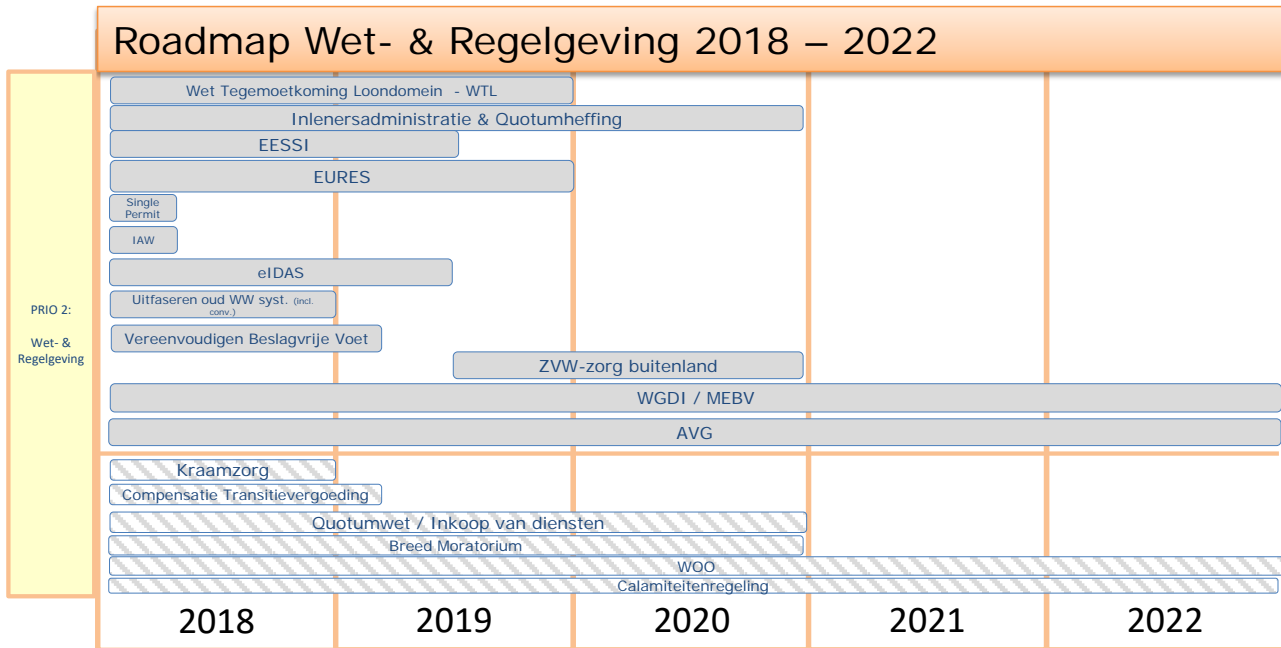
## 2.5. Wet- en regelgeving 2018 e.v.

De projecten in dit informatieplan zijn hoofdzakelijk gericht op het toekomstbestendig, veilig en wendbaar maken van het ICT-landschap van UWV. Naast deze projecten werkt UWV in opdracht van het ministerie van SZW de komende jaren verder aan de realisatie van grote veranderingen in wet- en regelgeving. Voor de uitvoering van deze veranderopdrachten ontvangt UWV aanvullende financiering. Dit neemt niet weg dat de totale verandercapaciteit van UWV gelimiteerd is en dat projecten gericht op de implementatie van nieuwe of veranderde wet- en regelgeving flink beslag leggen op deze schaarse verandercapaciteit. Bovendien is het niet altijd mogelijk om grote bewegingen in het applicatielandschap door te voeren parallel aan de implementatie van wetgeving.

In 2018 en 2019 zal dan ook een aanzienlijk deel van de verandercapaciteit van UWV worden ingezet om de resterende door het vorige kabinet goedgekeurde veranderingen in wet- en regelgeving te implementeren. Daarnaast werkt UWV de komende jaren aan de implementatie van grote verandertrajecten zoals de wet Generieke Digitale Infrastructuur (WGDI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Veranderingen die controversieel zijn verklaard, waarvoor UWV nog een formele opdracht moet ontvangen of waarvan de besluitvorming is doorgeschoven naar het volgende kabinet, kunnen hier nog bij komen.

Voor de jaren daarna zijn op dit moment nog weinig specifieke veranderingen in wet- en regelgeving bekend. Het is echter aannemelijk dat het nieuwe kabinet nieuwe beleidsvoornemens heeft en dat aan UWV zal worden gevraagd zich in te spannen om veranderingen te realiseren. Wanneer het nieuwe regeerakkoord bekend is, zullen SZW en UWV gezamenlijk de impact hiervan op de dienstverlening en het Informatieplan bepalen.

## Roadmap Wet- & Regelgeving 2018 – 2022



## 2.6. Sturing

### Interne Portfoliosturing meer agile

In 2017 hebben we een belangrijke maatregel getroffen om de interne sturing op de projectportfolio te versterken en meer doelstellingen uit het Informatieplan te realiseren. In plaats van een jaarlijks moment, gaat UWV werken met een continu proces, waarin per maand projecten kunnen worden op- en afgevoerd op basis van strenge criteria. Hiermee bereiken we meer flexibiliteit in onze interne portfoliosturing.

### Integrale managementverantwoordelijkheid is de basis

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

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

In de sturing heeft de CIO een centrale rol in het opstellen en bewaken van de UWV brede IV-kaders en de doelarchitecturen. Om de bewaking op het hoogste niveau te borgen, neemt de CIO sinds 1 september 2013 deel aan de wekelijkse RvB-vergaderingen. Daarnaast vindt borging plaats in het IV-Team waarvan de CIO voorzitter is en waarin de IV-regisseurs van alle bedrijfsonderdelen zitting hebben. In de dagelijkse praktijk wordt de toezichtfunctie ondersteund door toetsing in de Architectuur Board en het Portfoliobureau van de stukken die wekelijks de RvB passeren.

### IV-uitgangspunten

Om een uniforme aanpak op het ICT landschap te realiseren, hebben we onze belangrijkste keuzes ondergebracht in de volgende richtinggevendende IV-principes. Deze IV-principes worden toegepast bij de realisatie van trajecten die zijn beschreven in dit Informatieplan.

1. UWV stelt stabiliteit en continuïteit en informatiebeveiliging voorop
2. UWV kiest voor besturing van de informatievoorziening in IV-ketens en binnen centrale kaders
3. UWV kiest voor het gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen
4. UWV kiest voor tijdig en geleidelijk vernieuwen
5. UWV zet gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en –beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen
6. UWV voert zijn klant- en bedrijfsprocessen geautomatiseerd uit

7. UWV kiest voor het persoonlijk maken van zijn digitale dienstverlening
8. UWV kiest voor een inrichting van het ICT-landschap met gestandaardiseerde en vervangbare bouwblokken, zowel in de infrastructuur als in de software
9. UWV kiest bij de selectie van een IV-oplossing voor hergebruik boven standaardoplossing; standaardoplossing boven maatwerk
10. UWV kiest uitwisselingsstandaarden op basis van overheids-, open- en marktstandaarden
11. UWV kiest ervoor om het eigenaarschap van applicaties eenduidig te beleggen

### **Samenwerking SZW**

UWV blijft investeren in de kennisopbouw van de verschillende rollen van SZW. 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 Raad van Bestuur plaats. Bij deze overleggen betrekken we bij SZW zowel de eigenaarslijn, de opdrachtgeverslijn, de departementale CIO als FEZ-SZW. We houden bijzondere aandacht voor de kennis- en informatie-uitwisseling met de CIO SZW.

UWV heeft zorgvuldig in beeld gebracht welke meerjarige veranderingen noodzakelijk zijn om de dienstverlening in de toekomst te garanderen en de problemen in het ICT-landschap het hoofd te bieden. UWV bespreekt de strategische lijn van het UWV Informatieplan met SZW en rapporteert over de voortgang op de strategische doelstellingen. Samen bepalen we per jaarschijf in welke grote ICT-projecten SZW nader meegenomen wil worden. Ook kijken we samen meerjarig vooruit naar wat er al dan niet mogelijk is qua 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 gewenst beleid om nadelige effecten te minimaliseren en de slagingskans te vergroten. UWV en SZW trekken samen op om externe stakeholders mee te nemen in het UWV Informatieplan.

## **2.7. Risico's en maatregelen**

We hebben een risicoanalyse uitgevoerd om te bepalen welke maatregelen getroffen moeten worden om onze doelstellingen te bereiken. We maken onderscheid tussen externe ontwikkelingen en interne risico's.

### **Externe ontwikkelingen**

Onze eerste prioriteit is het uitvoeren van trajecten in het kader van stabiliteit en continuïteit. Er is echter een afhankelijkheid met de druk op de uitvoering van wet- en regelgeving en de behoeften van externe partijen, zoals gemeenten. Daarom treden we regelmatig in overleg met onze opdrachtgever en eigenaar om de verwachtingen te managen en de planning zo nodig bij te stellen.

### **Interne risico's**

#### *Interne sturing*

Dit informatieplan bevat meerjarige doelstellingen die in een complexe omgeving tijdig moeten worden uitgevoerd. Onvermijdelijk zullen ook ontwikkelingen plaatsvinden, die wij nu nog niet kennen, die maken dat continu bijgestuurd moet worden op dit plan. Hiervoor is een goede besturing essentieel. We versterken daarom de besturing van onze IV-veranderingen (paragraaf 2.6).

#### *Financiën*

We hebben een inschatting van de projectkosten voor 2018 gemaakt (voor volgende jaren zijn deze gebaseerd op verwachtingen) en we hebben een haalbaarheidsanalyse uitgevoerd vanuit de beschikbare capaciteit. Met het inzicht van nu is de verwachting dat de reserves nog een aantal jaren zorgen voor een sluitend begrotingsbeeld en dekking van project- en transitiekosten.

#### *Schaarse kennis*

Voor onze projecten zijn we afhankelijk van een relatief kleine groep medewerkers die veel kennis hebben van het bestaande ICT-landschap, processen, systemen, wet- en regelgeving en de historie. Met name de kleine projecten ervaren deze schaarste, omdat de benodigde capaciteit voornamelijk op de grote projecten wordt ingezet.

#### *Leverancierssamenwerking*

De samenwerking met leveranciers heeft een grote invloed op de wijze waarop projecten worden uitgevoerd en het succes daarin. Daarom besteden we expliciet aandacht aan hoe wij omgaan met leveranciers (paragraaf 2.8).

## 2.8. ICT-Leveranciers

De kwaliteit van de dienstverlening van UWV is in grote mate afhankelijk van de kwaliteit en het functioneren van de informatievoorziening. Leveranciersmanagement is het proces waarbij deze afhankelijkheid wordt gemanaged. UWV neemt van ICT Leveranciers marktconforme diensten af met een duidelijke resultaatverplichting. Dit is een belangrijk uitgangspunt wat in nieuwe verwervingstrajecten leidend moet zijn en wat bij een aantal oudere contracten en IV dienstverlening ingeregeld moet worden.

In de komende jaren streeft UWV naar het versterken en verder professionaliseren van het proces leveranciersmanagement binnen de IV functie van UWV. In 2017 de *'UWV Sourcing Richtlijn 2017-2021; de kracht zit in het samenspel'* opgesteld en deze wordt het komende jaar verder geïmplementeerd.

## 2.9. Financiën

Voor de benoemde activiteiten in dit UWV Informatieplan is een eerste inschatting van de financiële haalbaarheid opgesteld. Voor de jaren 2018 en 2019 is de inschatting uiteraard nauwkeuriger dan voor de jaren erna. Het totaal benodigde bedrag per jaarschijf is opgenomen in de onderstaande tabel. Stabiliteit en continuïteit hebben op dit moment de hoogste prioriteit binnen UWV. De komende jaren staan ook modernisering en vereenvoudiging van ons ICT-landschap hoog op de agenda. Daarna ontstaat meer ruimte voor functionele doorontwikkeling.

Tabel: Financiële Impact UIP

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Totaal Kosten Wet- en Regelgeving (separaat gefinancierd)</b>	<b>(18)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>(0)</b>	<b>(0)</b>
Transitie Datacenter	3	15	15	15	14
Transitie 1 Applicatieleverancier Portalen	6	0	0	0	0
Transitie 1 Applicatieleverancier Legacy	1	PM	PM	PM	0
<b>Totaal Kosten Transitietrajecten</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
Stabiliteit en Continuïteit	29	20	20	20	20
Vereenvoudiging en Modernisering	38	40	38	35	35
Baten en Functionele Doorontwikkeling	10	15	17	20	20
<b>Totaal Kosten Reguliere Projectportfolio</b>	<b>77</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>75</b>
Structureel Investeringsbudget SZW	50	55	65	70	70

Projecten worden bij UWV gefinancierd uit drie blokken.

### 1. Transitietrajecten

UWV moet de komende jaren een aantal grote leverancierscontracten Europees aanbesteden. Het migreren van de IV-omgeving naar een nieuwe leverancier is ingrijpend en gaat gepaard met extra kosten. In de eerste plaats de projectkosten om de feitelijke migratie te begeleiden. Maar een zorgvuldige migratie zal in veel gevallen betekenen dat de migratie fasegewijs wordt doorgevoerd waardoor zowel de oude als de nieuwe leverancier kosten in rekening zullen brengen. Met name het betalen voor de dubbele omgeving tijdens de transitie kan een grote kostenpost opleveren. Zonder zicht op de nieuwe leverancier en een denkbaar migratiepad, de aanbestedingen zijn immers nog niet afgerond, zijn deze kosten moeilijk in te schatten. De bedragen in de tabel zijn een aanname naar huidig inzicht. Met SZW is besproken dat UWV de transitiekosten zolang dat mogelijk is, betaalt uit de reserves.

### 2. Wet- en Regelgeving

SZW en UWV maken afspraken over de financiering van wet- en regelgevingsprojecten op basis van uitvoeringstoetsen en ontvangt hier separaat financiering voor. 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. In een gemiddeld jaar gaat het om een totaal bedrag van ongeveer € 25 mln. aan wet- en regelgevingsprojecten.

### *3. Reguliere Projectportfolio*

Voor projecten in de reguliere projectportfolio houden we vooralsnog een meerjarige raming van ongeveer € 75 mln. aan. SZW financiert hiervan in 2018 € 50 mln. Met SZW is afgesproken dat het projectbudget richting 2021 geleidelijk verhoogd wordt naar € 70,5 mln. Het resterende deel betaalt UWV uit zijn reserves. De definitieve omvang van de projectportfolio wordt jaarlijks in de P&C cyclus met SZW vastgesteld.

#### *Conclusie*

Met het inzicht van nu is de verwachting dat de toegekende middelen samen met de opgebouwde reserves nog een aantal jaren zorgen voor een sluitend begrotingsbeeld en dekking van project- en transitiekosten. De reserves van UWV spelen de komende jaren een cruciale rol in de financiering van het sociaal plan, de aanvulling van het investeringsbudget tot € 75 miljoen en de transitiekosten van grote aanbestedingen. Hoe lang we toe kunnen met de in de afgelopen jaren opgebouwde reserves hangt af van de kosten (transities maar ook bijvoorbeeld sociaal plan) en van de mogelijkheid om komende jaren de reserves aan te vullen of te ontzien door onderuitputting te realiseren. We blijven hierover in gesprek met het ministerie van SZW.



---

## 3. IV-domein Infrastructuur en Beveiliging

### 3.1. Ambitie en doelen

De infrastructuur faciliteert en verbindt het geheel van ICT-voorzieningen die onze dienstverlening ondersteunen en is daarmee het fundament van onze informatievoorziening. Het is zaak dat deze stabiel is en blijft, zodat beschikbaarheid en betrouwbaarheid van systemen nu en in de toekomst naar klanten en naar medewerkers wordt gegarandeerd. De toenemende digitalisering stelt steeds hogere eisen aan de beveiliging en brengt allerlei privacyvraagstukken met zich mee.

De informatiebeveiliging zal komend jaren op een hoger peil gebracht worden met als doel het voorkomen van ontvreemding van gegevens of geld, het voorkomen van moedwillige ontwrichting (gijzeling, uitval, onbeschikbaarheid), het adequaat kunnen inspelen op incidenten en het voldoen aan wet- en regelgeving.

Om ook in de toekomst aan de gestelde eisen te kunnen blijven voldoen, hebben wij ook aandacht voor modernisering en vernieuwing. De infrastructuur en de werkplekken worden gemoderniseerd. Met het aanbesteden van het datacenter wordt marktconforme veranderbaarheid en snellere 'time to market' gerealiseerd. We zullen ook de efficiëntie van de beheerprocessen vergroten door ze vergaand te automatiseren. Tevens zullen wij beheerst de mogelijkheden van innovatie verkennen.

### 3.2. Thema's

#### 3.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

##### Ontkoppelen en ketenmonitoring

Ontkoppelen van systemen heeft enerzijds als doel om de stabiliteit en continuïteit van de informatievoorziening te vergroten. Dit betreft de mate waarin de systemen betrouwbaar functioneren. Anderzijds wordt nagestreefd dat de veranderbaarheid en wendbaarheid van de informatievoorziening wordt vergroot. Dit betreft de mate waarin de systemen effectief en efficiënt gewijzigd kunnen worden. De onderlinge afhankelijkheid tussen applicaties wordt ontkoppeld, zonder de onderlinge communicatie te verbreken. Daarnaast wordt de afhankelijkheid van applicaties met hun onderliggend technisch platform ontkoppeld, zonder de functionaliteit en performance aan te tasten. Hierdoor ontstaat minder interactie met andere applicaties en platformen die een verstoring op de dienst kan veroorzaken. Tevens is er minder risico dat er bij onderhoud een andere applicatie uitvalt.

Ketenmonitoring wordt ingericht om continu inzicht te verschaffen in de performance en beschikbaarheid van applicatieketens waardoor het mogelijk wordt tijdig verbeteringen aan te brengen of in te grijpen bij (dreigende) incidenten. Applicaties maken tegenwoordig bijna altijd onderdeel uit van een keten en zijn daarmee sterk afhankelijk van elkaar. Hierdoor ontstaat impliciet de eis dat gedrag van applicaties inzichtelijk en herkenbaar wordt, zodat afwijkend gedrag kan worden herkend.

##### Informatiebeveiliging en –privacy

De steeds verdergaande digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Een uitstekende beveiliging is nodig om de stabiliteit, continuïteiten en de integriteit van de digitale dienstverlening te blijven garanderen.

In het kader van de Meldplicht Datalekken vraagt de Autoriteit Persoonsgegevens melding te maken van beveiligingsincidenten waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of onrechtmatige verwerking redelijkerwijs niet is uit te sluiten. UWV voldoet reeds aan de meldplicht maar zal per 2018 een centrale voorziening (forensische log host) inrichten die de organisatie in staat stelt om door middel van tijdige signalering van afwijkingen van de standaard patronen (logging en monitoring) actief problemen te voorkomen, op te lossen en te beperken.

De digitalisering van de werkzaamheden biedt mogelijkheden tot samenwerken en gegevensdeling, die vragen om een adequaat risicobesef bij management en medewerkers in relatie tot de verantwoordelijkheid die zij hebben voor de omgang met privacygevoelige cliëntgegevens (awareness). Er vindt een herziening plaats om tot een meer integrale visie te komen voor het realiseren van veilige informatiedeling. Het beleid wordt geactualiseerd, dit in relatie tot de actuele stand van de techniek.

Die diensten zullen blijvend moeten voldoen aan wet- en regelgeving en overheidsafspraken zowel op nationaal als ook op Europees niveau. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vraagt, als opvolger van de wet bescherming persoonsgegevens (wbp), per mei 2018 om het aantoonbaar ingericht hebben van de bescherming van de gevoelige persoonsgegevens (Privacy by design) en het actief informeren van onze cliënten daarover. De veiligheid van onze informatievoorziening is toegenomen o.a. door verdere implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR UWV, Security by design). In 2017 wordt de BIR 2.0 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht. De wijzigingen zullen ook in 2018 en verder nog actie vragen. De invoering van de WGD (Wet Generieke Digitale Infrastructuur) brengt voor UWV activiteiten mee op de verplichte toepassing van beveiligingsstandaarden uit de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst van het Forum Standaardisatie, die tot nu toe nog optioneel waren.

In de ondersteuning van de dienstverlening van UWV wordt vaker gebruik gemaakt van mobiele apps en clouddiensten. UWV heeft de plicht om zijn klanten een veilige toegang te verschaffen (juist authenticatieniveau) tot de dienstverlening en om een zorgvuldige omgang met de aan UWV toevertrouwde gegevens te waarborgen. In het SUWI domein zullen per 2018, waar mogelijk, SUWI-specifieke standaarden, zoals de Digikoppeling standaarden, worden vervangen door overheidsstandaarden voor veilige transacties van gegevens. De Europese verordening eIDAS geeft authenticatierichtlijnen waaraan UWV zal moeten voldoen.

In de IAM-visie (Identity Access Management) is toegang tot informatie beheersbaar en controleerbaar uitgewerkt voor doelgroepen als eigen medewerkers, gemeentemedewerkers, cliënten en werkgevers, zodanig dat autorisaties voor informatie tot een minimum beperkt worden en tot datgene wat actueel is en noodzakelijk voor de caseload. Hieraan wordt invulling gegeven door middel van het realiseren van Federatieve Internet Toegang Services (FITS) en Toekomstvast Autorisatiebeheer.

### 3.2.2. Modernisering en Vernieuwing

#### Aanbesteden van en migratie naar een nieuw datacenter

Het contract met IBM 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. Bijvoorbeeld, in die periode zijn de websites van UWV, uwv.nl en werk.nl van beperkte informatiesites naar de grootste overheid-transactiesites van Nederland gegroeid. Verwachtingen ten aanzien van continuïteit en wendbaarheid in de dienstverlening naast pro-activiteit ten opzichte van huidige en toekomstige ontwikkelingen worden steeds groter. 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.

In 2016 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor het datacenter van UWV. De realisatie van het nieuwe datacenter bestaat uit het implementeren van twee zogenaamde landingszones (zie hieronder). Tevens wordt er een derde landingszone voorzien. Deze bevindt zich in principe buiten de beoogde UWV datacenters maar behoort qua dienstverlening wel tot het te verwerven datacenter diensten contract. De volgende landingszones worden voorzien:

#### 1. Legacy

De eerste landingszone zal bestaan uit een infrastructuur, die is gebaseerd op de inrichting van de huidige omgeving. Hierdoor wordt het mogelijk een één-op-één transitie uit te voeren. Dit wil zeggen dat de Open VMS, AIX en Windows systemen en de applicaties zonder wijziging van functionaliteit overgezet kunnen worden.

#### 2. Private Cloud

De tweede landingszone wordt volledig nieuw opgebouwd in het nieuwe datacenter van UWV. Deze omgeving zal bestaan uit een moderne infrastructuur gebaseerd op moderne cloud technologie. Deze Private Cloud is gestandaardiseerd op Linux en Windows. Dit zijn op dit moment de twee dominante besturingssystemen in de markt. Het belangrijkste voordeel voor UWV is dat er een volledig gestandaardiseerde infrastructuur wordt gerealiseerd. Hierdoor vereenvoudigt het landschap, is life cycle management onder controle te houden, regievoering verbeterd en is er bij UWV minder specifieke kennis nodig. Private Cloud betekent dat de data en de techniek op een voor UWV bekende locatie staan die in opdracht van UWV wordt beheerd en beveiligd.

Daarnaast worden in de aanbesteding voorbereidingen getroffen op een eventueel te ontwikkelen derde landingszone: 'Public Cloud'. Met deze voorbereidingen maken we het mogelijk om ook in de toekomst moderne dienstverlening te bieden en mee te bewegen met Public Cloud ontwikkelingen. Door Private Cloud te baseren op marktconforme standaarden wordt inzichtelijk onder welke voorwaarden en voor welke techniek en data UWV de Public Cloud kan gaan benutten. De Public Cloud bevat generieke, vrij op de markt te verkrijgen cloud-producten die in principe door elke

organisatie of elke persoon gratis of via betaling kunnen worden afgenomen. De uiteindelijke ingebruikname van de derde landingszone is volledig afhankelijk van toekomstig beleid, van UWV en de Rijksoverheid, en de ontwikkelingen van met name de security van Public Cloud.

De hierboven genoemde verwerving van een nieuw contract voor de datacenter-dienstverlening is een belangrijke doelstelling voor eind 2018. Aansluitend wordt de migratie vanuit het bestaande datacenter in gang gezet, die naar verwachting twee tot vier jaar zal duren.

Voor de verouderde platformen zijn de lange termijn kostenbeheersing, ondersteuning en kennis een aandachtspunt. Om die reden wordt middels een vooronderzoek verkend of en zo ja, in welke mate, het in de toekomst – na afronding van de datacenter migratie – nodig en opportuun is om Open VMS te vervangen ('replatforming') en AIX applicaties naar Linux te migreren.

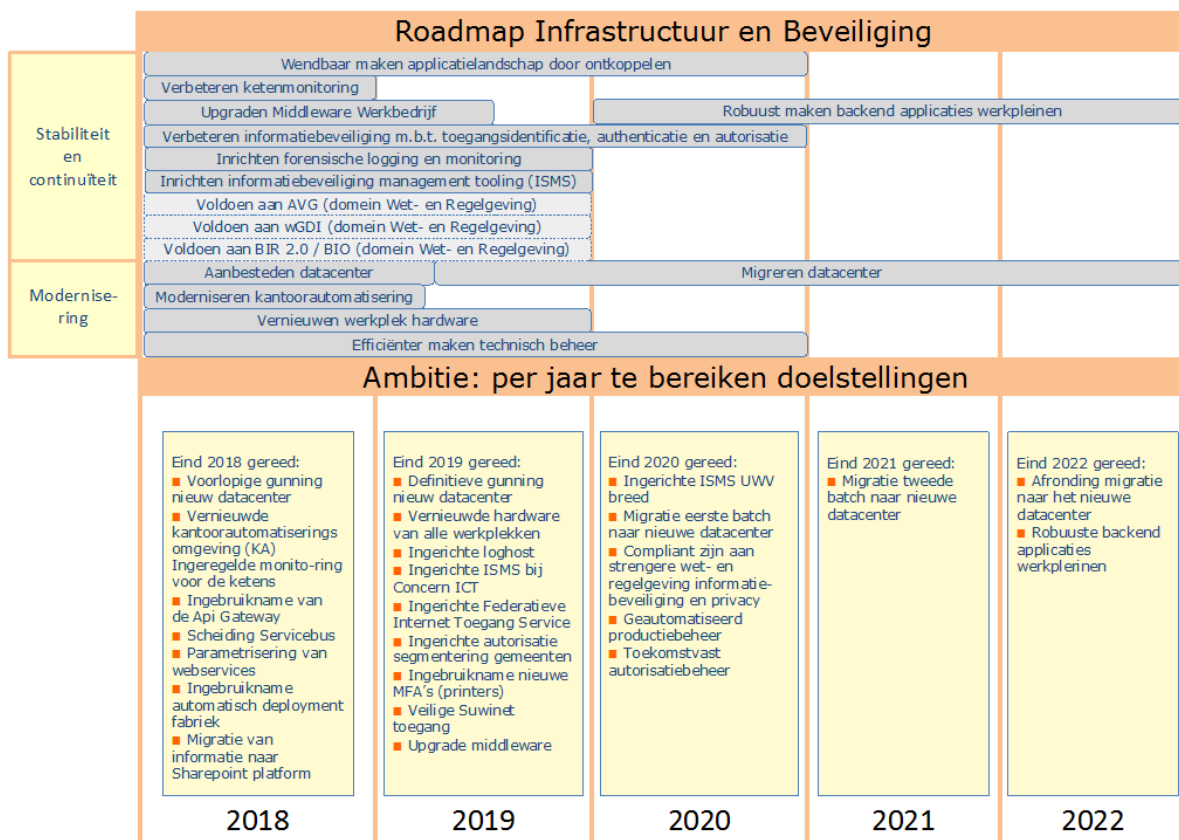
### Modernisering kantoorautomatisering

De kantoorautomatisering van het UWV wordt de komende jaren verder gemoderniseerd. Enerzijds wordt de nieuwe 'Digitale Werkplek' met moderne (collaboratie)voorzieningen, doorontwikkeld die het mogelijk maakt om interactief samen te werken. Anderzijds implementeren wij nieuwe werkplekconcepten in samenwerking met onze leverancier. Vanaf eind 2017 wordt gestart met de vervanging van de technisch verouderde werkplek hardware.

### 3.2.3. 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 en neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Om hieraan invulling te geven wordt een aantal reeds in gang gezette trajecten als testautomatisering en automatisch deployen van software de komende jaren verder ontwikkeld. Ook vindt per 2019 een verkenning plaats van de mogelijkheden om het productiebeheer te automatiseren.

## 3.3. Roadmap



---

## 4. IV-domein E-dienstverlening

### 4.1. Ambitie en doelen

UWV streeft naar het bieden van uitstekende (digitale) dienstverlening: betrouwbaar, toegankelijk en effectief. Hiervoor biedt UWV dienstverlening aan via verschillende kanalen: digitale klantinteractie heeft onze voorkeur; daarnaast zijn we bereikbaar per telefoon, op de vestiging en per post. UWV wil naar toe naar de situatie waarbij de klant het voor hem best passende kanaal kiest, passend bij zijn context en type vraag of verzoek. Hierbij zorgen we dat de klant één UWV ervaart: dezelfde inhoud en afhandeling ongeacht het kanaal en een consistente klantervaring over de kanalen heen.

Het streven is dat de 'klantreizen' volledig digitaal zijn te doorlopen. Enerzijds vanuit het oogpunt van effectieve en efficiënte dienstverlening, anderzijds omdat de wetgever dit van ons verlangt. Hiertoe ontsluit UWV steeds meer diensten op de digitale omgevingen: brieven worden gedigitaliseerd en digitale formulieren worden voor-ingevuld. Naast de doorontwikkeling en uitbreiding van de dienstverlening aan burgers en werkgevers blijven we ook de digitalisering aan zakelijke partners, gemeenten en gegevensafnemers verbeteren en uitbreiden.

Door gebruik te maken van beschikbare klant-data zullen we steeds beter in staat zijn informatie en diensten persoonlijker aan te bieden: diensten die van toepassing zijn op de kenmerken en omstandigheden van de individuele klant. Dit zal leiden tot eenvoudige en duidelijke dienstverlening.

Digitale dienstverlening kent de uitdaging van digitale bereikbaarheid: het digitaal notificeren of attenderen van individuele klanten. Burgers of werkgevers komen niet uit zichzelf naar de digitale omgeving. Daar waar papieren post 'vanzelf' onder de aandacht komt, is het zoeken naar de digitale variant van de 'klepperende brievenbus'. De doelgroepen dienen te worden geattendeerd via gangbare digitale notificatie mechanismen zoals de Berichtenbox of mobiele pushberichten.

In de maatschappij neemt het gebruik van mobiele apparaten toe. UWV ziet deze verschuiving ook bij zijn klanten. Waar men traditioneel de desktop gebruikte voor het afnemen van digitale diensten, wordt in toenemende mate de tablet of smartphone gebruikt. UWV wil hier verder op inspelen door de dienstverlening digitaal te optimaliseren en aanwezig te zijn op de plek waar de burger of ondernemer die verwacht te vinden.

De niet-digivaardige klant ondersteunen we in het gebruik van de digitale kanalen en bieden we de mogelijkheid nog gebruik te blijven maken van niet digitale kanalen. Om deze groep goed te ondersteunen, gaan we de klantvoorkeuren beter registreren. Deze registratie maakt onderdeel uit van een integrale administratie van klantvoorkeuren voor het gehele UWV. We geven invulling aan deze administratie vanuit een UWV brede visie op CRM. Het opstellen van deze visie is een activiteit die gezamenlijk met het IV domein e-werken UWV breed wordt uitgewerkt.

Goede informatiebeveiliging is essentieel bij digitale dienstverlening. Immers, de dienstverlening van UWV bevat privacygevoelige informatie zoals inkomens-, juridische - of medische gegevens. Tegelijkertijd willen we dat de dienstverlening laagdrempelig toegankelijk is. UWV werkt eraan om aan zowel de eisen van informatiebeveiliging als toegankelijkheid tegemoet te komen.

Hierbij hebben we te maken met een aanzienlijk deel van onze doelgroepen die gebruik maakt van een derde partij: helpende medeburger, intermediair of bewindvoerder. Om de digitale diensten ook voor deze groep toegankelijk te maken, dienen we in staat te zijn deze als zodanig te herkennen en hen te autoriseren. Hierbij maken we gebruik van voorzieningen of stelsels die landelijke beschikbaar zijn of komen.

Digitale dienstverlening draait op ICT, maar ook persoonlijke dienstverlening wordt ondersteund door, ICT. Een robuuste werking van onze informatiesystemen is daarmee essentieel voor onze dienstverlening.

De digitale transitie zal geleidelijk gaan. We nemen onze klanten mee in de roadmap naar digitalisering. We communiceren duidelijk welk bericht via welk kanaal verloopt. Wanneer de burger of werkgever er digitaal niet zelfstandig uit komt, biedt UWV digitaal assistentie aan zodat de klant digitaal zijn weg kan vervolgen.

---

## 4.2. Thema's

### 4.2.1. Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

UWV werkt continu aan een robuuste digitale dienstverlening voor alle klantgroepen: betrouwbare en ongestoorde beschikbaarheid van de digitale dienstverlening op de portalen. Het huidige applicatielandschap dat we hiervoor hebben, kent twee knelpunten: risico op instabiliteit en lange doorlooptijd bij het doorvoeren van een verandering/uitbreiding van de digitale dienstverlening. Beide zijn het gevolg van grote verwevenheid tussen de portalen en het applicatie-achterland. Ontkoppeling is een maatregel om deze verwevenheid te verkleinen. In de informatievoorziening betekent dit zorgen voor ontkoppelde e-diensten en de inrichting van een service georiënteerd applicatielandschap. Hiermee krijgen we een modulaire en robuustere informatievoorziening.

In 2018 ronden we de projecten Ketenstabiliteit MijnUWV en Ketenstabiliteit Werkgeversportaal af. Hiermee hebben we de basis gelegd voor een robuuste werking van de portalen. De projecten Whitelabel en Klantprofilering, ketenstabilisatie en ontkoppeling (KKO) starten we in 2018 om invulling te gaan geven aan het ontkoppelen van de informatievoorziening.

Met het opzetten van een agile voortbrengingsproces verkorten we de doorlooptijd van veranderingen en uitbreidingen van de digitale dienstverlening.

In het verleden werkte UWV met aparte leveranciers voor applicatiebeheer en –ontwikkeling van digitale dienstverlening op uwv.nl en werk.nl. De afgelopen periode heeft UWV een nieuwe leverancier gecontracteerd voor applicatiebeheer en –ontwikkeling van alle digitale dienstverlening binnen UWV. Door deze taken bij één partij onder te brengen willen we verdere ontubbeling tussen de uwv.nl- en de werk.nl-omgevingen faciliteren. Hiermee vereenvoudigen we ons ICT-landschap en verbeteren we de integraliteit van onze digitale dienstverlening. Het project voor de implementatie en transitie van de betrokken applicaties (TAED) is in uitvoering en zal doorlopen tot eind 2018. Ook het project Kandidaten Verkenner Banenafpraak en Spiegelproducten (KVB Spiegel) in beheername zorgt voor het onder regulier beheer brengen van applicaties. Dit project is bedoeld voor het door werkgevers doorzoeken van het bestand met profielen van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Verbetering van de informatiebeveiliging heeft continue de aandacht. In 2018 ronden we het project Veilige Digitale communicatie (VDC) af. Hiermee verloopt de digitale communicatie met de klant via een beveiligd kanaal. Het project e-Herkenning zorgt voor het in 2018 aansluiten van het Werkgeversportaal van UWV.nl op de overheidsvoorziening voor e-Herkenning. Gevolgd door een landelijke uitrol bij de werkgeverspopulatie die we in 2019 afronden. Het project IDAM zorgt voor het verhogen van het authenticatie niveau zodat in de toekomst ook dienstverlening met medische informatie mogelijk is. Daarnaast zal het project Consolidatie IDAM zorgen voor het vereenvoudigen van het applicatielandschap van identity management oplossingen.

### 4.2.2. Wet-en regelgeving

De inrichting van de digitale dienstverlening is aan een aantal wetgevingsinitiatieven onderhevig. De Wet Generieke Digitale Infrastructuur (WGDI) en de aanpassingen van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB), met het oog op het digitaal zaken doen met de overheid, zijn hierin de voornaamste ontwikkelingen. Deze schrijven voor dat UWV de dienstverlening digitaal moet aanbieden en daarbij gebruik dient te maken van generieke overheidsvoorzieningen.

### 4.2.3. Moderniseren en vernieuwen e-dienstverleningsplatform

Modernisering en vernieuwing van het technisch e-dienstverleningsplatform is de maatregel die we nemen voor behoud, beschikbaarheid en benodigde wendbaarheid op de lange termijn. Daarnaast vergroten we de inzet van gemeenschappelijke voorzieningen (intern UWV en overheidsvoorzieningen) binnen de informatievoorziening. Deze voorzieningen zijn in hoge mate gestandaardiseerd en kennen meerdere gebruikers. Dit zal de robuustheid van de gehele keten vergroten.

De verwachting is dat de komende jaren het aantal digitale diensten en het aantal gebruikers van deze diensten verder zal toenemen. Deze groei heeft effect op de bestaande dienstverlening en vraagt een hogere veranderbaarheid. De diensten die gerelateerd zijn aan de uitkeringsgerichte taken voor de klant willen we op één portaal aanbieden, namelijk op MijnUWV. Het project 'invlechten diensten Werkmap op MijnUWV' geeft hier invulling aan en dit ronden we af in 2019.

Veranderbaarheid is essentieel om te kunnen meebewegen met de klant; van toenemend gebruik van mobiel, naar het stellen van steeds hogere verwachtingen van de ondersteuning in gepersonaliseerde dienstverlening. De vernieuwing van de platformen is onontbeerlijk om de digitale dienstverlening in de toekomst waar te maken.

UWV heeft onderzocht hoe het platform voor e-dienstverlening er uit moet zien. Hiervoor heeft het ook een



doelarchitectuur opgesteld. De vernieuwing van het platform is een ingrijpende verandering die we stapsgewijs en in een beheerst tempo gaan uitvoeren. Dit doen we in samenwerking met de nieuwe applicatieleverancier en vanuit stabiele applicaties. De verdeling in componenten van het platform maakt het ook mogelijk de werkzaamheden binnen dit thema gefaseerd te plannen en hiermee afhankelijkheden beheersbaar te maken. De projecten Transitie werk.nl, Optimalisatie uww.nl en Optimaliseren content management geven hieraan de komende jaren invulling. Het project transitie werk.nl vergroot daarnaast ook de continuïteit, stabiliteit en wendbaarheid voor de langere termijn.

#### 4.2.4. Digitaal zaken doen

Onze klanten verwachten digitaal zaken te kunnen doen met de overheid en dus ook met UWV. We zien dan ook dat steeds meer klantcontacten via het digitale kanaal lopen. Voor eenvoudige taken en vragen wordt het digitale kanaal ingezet, voor de complexere taken en vragen of daar waar het persoonlijke contact belangrijk is, wordt het digitale kanaal ondersteunend ingezet. Bestaande digitale diensten worden verbeterd en aangevuld met nieuwe marktconforme dienstverlening zoals onze klanten ervaren bij digitale diensten van andere bedrijven. Hiermee zetten we de beweging in dat de klant de dienstverlening in 2020 als persoonlijk en als maatwerk ervaart.

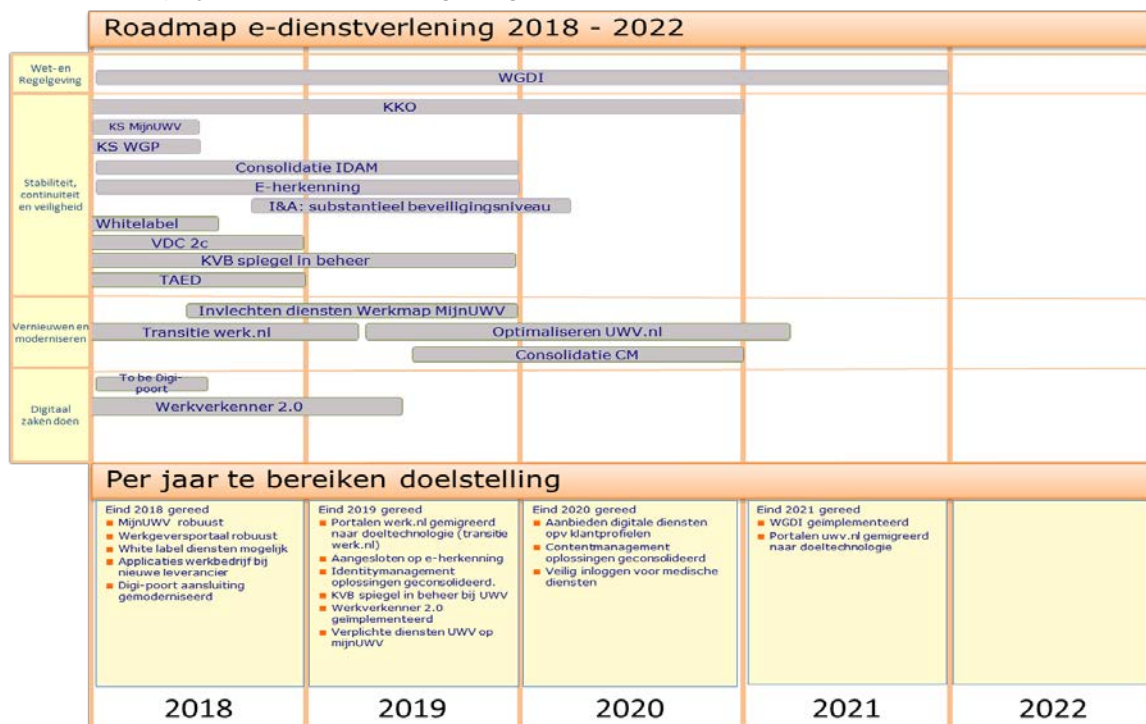
Voorbeelden hiervan zijn de huidige e-Intake, het inkomstenformulier voor de WW en de nog te ontwikkelen digitale aanvragen en wijzigingen voor andere wetten. Hieronder valt ook de doorontwikkeling naar mobiele diensten en applicatie-tot-applicatie koppelingen. Deze ontwikkeling is noodzakelijk voor de spreiding van dienstverlening over de kanalen. De inzet van overheidsvoorzieningen zal ook geleidelijk plaatsvinden. Hierbij volgt UWV het principe van bewezen werking. Wij stellen een aanpak voor waarbij we aansluiten op overheidsvoorzieningen als andere overheidsorganisaties ook gebruik maken van deze voorziening. Het aanbod aan overheidsvoorzieningen is in grote lijnen bekend. Daar sluiten we op aan.

De digitalisering van diensten en het aansluiten op overheidsvoorzieningen strekken zich zeker over de periode tot 2020 uit. Eén van de eerste diensten die we willen aanpakken, is de digitale aanvraag WW (e-Intake). Gezamenlijk met het IV-domein e-Werken gaan we deze vernieuwen. Ook de Werkverkenner is een dienst die we in 2018 oppakken en aanbieden op uww.nl. De e-diensten die we moeten ontwikkelen, omvatten het gehele dienstenaanbod van UWV. Bij elke dienst stellen we vast of we hier een e-dienst voor ontwikkelen en wanneer we die gaan aanbieden.

Het project To be Digi-poort zorgt voor het verbeteren van de aansluiting op het Digi-poort kanaal. Hiermee is UWV in staat om grote werkgever een betere ondersteuning te leveren op de zogenaamde applicatie-to-applicatie koppelingen.

### 4.3. Roadmap

De roadmap e-dienstverlening geeft een samenvatting per thema van de doelen die we de komende jaren willen bereiken en de projecten die daar invulling aan geven.



---

## 5. IV-domein E-werken

### 5.1. Ambitie en doelen

Het IV-domein E-werken heeft de volgende hoofddoelstellingen:

- Vergroten van de stabiliteit en continuïteit van de ICT ondersteuning van onze primaire processen.
- Stapsgewijs moderniseren en vernieuwen van het applicatielandschap.
- Substantieel verhogen van de efficiency en kwaliteit van onze primaire processen.

De stabiliteit en continuïteit zullen verder worden vergroot om de continuïteit voor de korte termijn te kunnen borgen. Voor de langere termijn zullen we de complexiteit verder reduceren en zullen we stapsgewijs het applicatielandschap moderniseren. Reductie van de complexiteit wordt onder meer bereikt door het realiseren en gebruiken van generieke IV-middelen voor operationele procesbesturing en het uitvoeren en beheren van bedrijfsregels, naast het realiseren en gebruiken van gemeenschappelijke voorzieningen als 'Werken met zaken' en het werken met een elektronisch archief en elektronische dossiers.

Het vereenvoudigen en standaardiseren van het bestaande ICT-landschap in combinatie met het stap-voor-stap vernieuwen van bestaande oudere applicaties zullen naast het vergroten van stabiliteit en continuïteit ook leiden tot een wendbaar en kosteneffectief te beheren ICT-landschap.

Het verhogen van de efficiency en kwaliteit van onze primaire processen wordt bereikt door:

- De klantcommunicatie te digitaliseren waarbij de klant zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk is voor de invoer van gegevens. De klant wordt hierbij ondersteund doordat de gegevens worden getoond die UWV zelf elektronisch beschikbaar heeft. En de klant krijgt waar mogelijk direct respons op ingevoerde opdrachten.
- Automatisering van de werkstroom gericht op het zoveel mogelijk afhandelen van een klantvraag zonder tussenkomst van een medewerker (STP = Straight Through Processing).
- Geautomatiseerde ondersteuning van de medewerker met beslisregels en operationele procesbesturing in geval geen sprake is van STP.
- Vereenvoudiging van wet- en regelgeving en intern beleid.
- Realiseren van betere ondersteuning voor managementinformatie en cost accounting.

### 5.2. Thema's en roadmaps

In de roadmaps staan niet alle projecten die in het domein worden uitgevoerd. In een aantal gevallen (verder vooruitkijkend) zijn de projecten nog niet volledig gedefinieerd, maar is wel aangegeven welke richting opgegaan wordt.

#### 5.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

Het verbeteren van de volledige IV-keten 'van applicatie en technische infrastructuur tot werkplek' verdient de hoogste prioriteit. Het verhelpen van verstoringen vraagt vaak om structurele verbeteringen die niet via het reguliere traject van Groot Onderhoud bereikt gaan worden. Gerichte activiteiten worden uitgevoerd om bekende problemen in dit verband op te lossen. Veel van de activiteiten die hiervoor nodig zijn, zijn al opgestart en worden in 2018 afgerond.



E-werken – Verbeteren Continuïteit en Stabiliteit					
PEW					
UITK	IFV Faillissem.vorderingen FIV appl. toekomstvast				
SMZ	SED Manager (BZ) Verbeteren syst.landschap SMZ BRAVO				
WB	KOA's inrichten – verticale ontkoppeling SOA				
DIV	Robuust EA				
Per jaar te bereiken ambities					
	<b>Wat is eind 2018 gereed?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ nieuwe rapportage voorziening SMZ (BRaVo) volledig geïmplementeerd</li> <li>■ EA, beheermaatregelen geïmplementeerd en single point of failure opgelost</li> <li>■ SED-manager is vervangen</li> <li>■ FIV applicatie toekomstvast</li> <li>■ IFV toekomstvast</li> </ul>	<b>Wat is eind 2019 gereed?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ KOA's ingericht en ontkoppeling gerealiseerd</li> </ul>	<b>Wat is eind 2020 gereed?</b>	<b>Wat is eind 2021 gereed?</b>	<b>Wat is eind 2022 gereed?</b>
	2018	2019	2020	2021	2022

### 5.2.2. Realiseren gemeenschappelijke en generieke voorzieningen

Door gebruik te maken van generieke en gemeenschappelijke (IV) voorzieningen kan de complexiteit van het applicatielandschap worden gereduceerd. Hiermee kunnen we betrouwbaarder wijzigingen doorvoeren en kunnen de kosten worden verlaagd. Het moment van aansluiten op een generieke of gemeenschappelijke voorziening dient altijd weloverwogen te gebeuren, het liefst in combinatie met een functionele aanpassing die doorgevoerd gaat worden in een systeem.

In 2018 wordt een softwarepakket aangeschaft voor Operationele Procesbesturing en Case management. Deze middelen stellen ons in staat om de vernieuwing van procesbesturing in ons ICT-landschap vorm te geven en het 'werken met zaken' in ons primaire proces verder mogelijk te maken.

UWV heeft besloten om agendafunctionaliteit aan te besteden. Deze voorziening wordt in eerste instantie ingezet ter vervanging van een bestaande voorziening die binnen onze sociaal medische dienstverlening wordt gebruikt (PACTA). De voorziening zal vervolgens ook bij andere onderdelen van onze dienstverlening worden geïmplementeerd. Met de inzet van deze gemeenschappelijke voorziening vereenvoudigen wij tevens ons applicatielandschap.

De volgende gemeenschappelijke voorzieningen zijn al aanwezig: Zaakregistratie (ZOMER) en Elektronisch Archief (EA). Deze voorzieningen vormen de basis voor het 'werken met zaken'. Doorontwikkeling van deze voorzieningen is noodzakelijk om gerelateerde zaken te kunnen onderkennen en dienstverlening aan derden vanuit EA te kunnen ondersteunen. Het gebruik van deze voorzieningen dient verder te worden uitgerold bij het herontwerpen van bedrijfsprocessen.

Voor organisatieonderdelen die gebruik maken van grote hoeveelheden documenten is een E-Dossier voorziening gecreëerd die de komende jaren wordt geïmplementeerd.

In 2018 wordt op basis van onze visie op CRM (Customer Relation Management) bepaald welke stappen ondernomen moeten worden om hier UWV breed in te kunnen voorzien door te werken aan één klantbeeld.

In 2018 migreren we op basis van vooronderzoek het (laatste) decentrale elektronisch archief onder SONAR naar ons EA. Dit heeft als resultaat dat bij de toekomstige vervanging of vernieuwing van SONAR deze functionaliteit niet meer hoeft worden meegenomen. Uiteindelijk ontstaat hierdoor ook een hoge(re) mate van compliancy met de Archiefwet omdat de hiervoor benodigde functies in het EA zijn ingericht.

## E-werken - Realiseren gemeenschappelijke & generieke voorzieningen



### 5.2.3. Vereenvoudigen en vernieuwen applicatielandschap

Vernieuwing van applicaties wordt bij voorkeur vooraf gegaan door vereenvoudiging van het applicatielandschap. Daardoor ontstaan systemen (of systeemcomplexen) die conform het bedrijfsfunctiemodel 'logische' eenheden vormen. Vervolgens zal vernieuwing kunnen plaatsvinden die stapsgewijs zal worden uitgevoerd.

Op een aantal terreinen is vereenvoudiging van het applicatielandschap door convergentie naar een doelsysteem mogelijk. Het gaat hier om:

- De verschillende bruto-netto-trajecten voor uitkeringen grote geldstroom
- De verschillende manieren van verhalen van uitkeringen
- De nog bestaande verschillende elektronische archieven
- De nog bestaande verschillende brievenboeken

Per 1 januari 2018 is de eerste stap om te komen tot één uniforme betaalomgeving gezet. Voor de AW wordt vanaf dat moment ook gebruik gemaakt van het zogenaamde Excasso-systeem. Vervolgens zal eenzelfde traject worden doorlopen voor het WW-uitkeringingssysteem, WWO. Daarnaast loopt een traject voor het verbeteren van de ondersteuning voor het verhalen van WIA- en WW- uitkeringen op werkgevers die zelf het risico op ziekte en/of werkloosheid van werknemers dragen (ERD) en het verhalen bij Faillissementen.

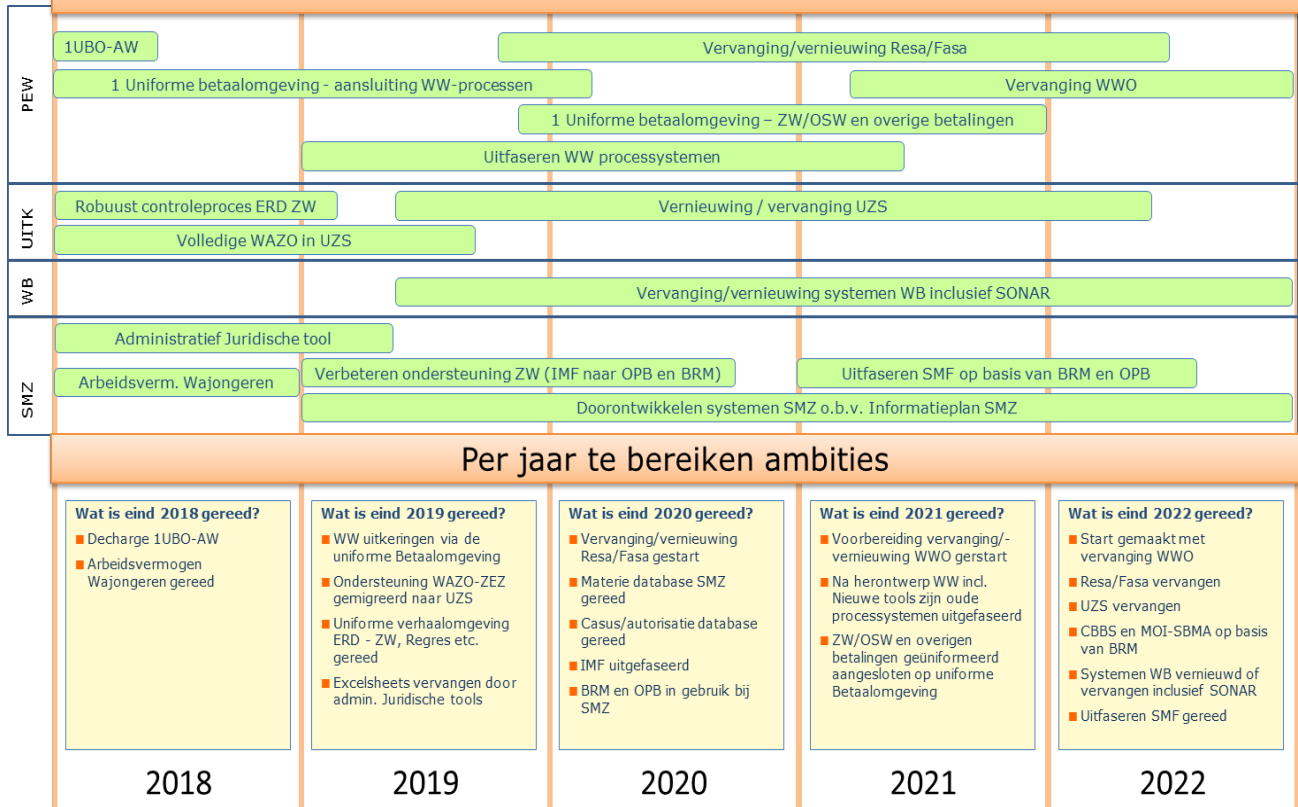
Na realisatie van het nieuwe proces voor WW-aanvragen kan een aantal systemen in dit domein worden uitgefaseerd. De huidige procesondersteuning voor WAZO wordt in het bestaande systeem Ziektewetsysteem 'UZS' ondergebracht. De bestaande ondersteuning kan hiermee vervallen.

Op termijn zal een volledige vervanging van de uitkeringssystemen Resa/Fasa en WWO noodzakelijk zijn in verband met het binnen 10 a 15 jaar discontinue worden van het platform (VMS). Hiervoor wordt gestart met vooronderzoeken op basis waarvan de wijze van vervanging bepaald zal worden. Deze trajecten starten nadat voor de betreffende systemen 1UBO is afgerond.

WERKbedrijf zal de komende jaren de performance verbeteren van de totale IV-ondersteuning voor de vestigingsdienstverlening en de regionale gemeentelijke samenwerking. Onderdeel daarvan is vervanging van SONAR. SMZ heeft een informatieplan opgesteld waaraan de komende jaren invulling wordt gegeven. Vernieuwing van de belangrijkste materiestructuren is daar onderdeel van.

De komende jaren zal een nadere prioritering en fasering moeten plaatsvinden omdat het niet wenselijk is dat alle vernieuwingen van de materiestructuren tegelijkertijd plaatsvinden.

## E-werken – Vereenvoudigen en vernieuwen applicatielandschap



### 5.2.4. Herontwerpen primaire processen

De komende jaren ligt de focus van het programma E-Werken op de processen van WW-aanvraag, AW-aanvraag, Handhaving, Bezwaar & Beroep en de processen rond ontslag. Bij het herontwerpen van de WW-processen zal het 'werken met zaken' een belangrijk onderdeel zijn. Voor de overige klantprocessen zullen vanuit E-Werken initiatieven ontplooid worden om bij ontwikkelingen in de business op gebied van herontwerp van processen of vernieuwen van systemen dit onderwerp in de projecten op te nemen. Voor de middellange en lange termijn wordt hiermee toegewerkt naar een ICT-landschap waarbij medewerkers alleen toegang krijgen tot gegevens die bij de caseload horen en strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van taken.

In 2018 zal de implementatie van elektronische dossiers worden doorgezet. Na de start bij B&B in 2017 volgt implementatie bij handhaving en wordt gestart met de voorbereidingen bij SMZ en WB (AJD).

Op langere termijn zullen voor de continueringsprocessen van WW en AW herontwerp projecten worden opgestart.

## E-werken - Herontwerpen primaire processen

PEW	Herontwerp WW aanvraagproces en continueren (STAP2 en SPRINT)			
B&B	Digitaal Werken B&B			
HH	Digitaal werken HH incl. E-Doss.			
SMZ	Digitaliseren en automatiseren niet-claim processen SMZ			
SMZ	Implementeren toepassingen MPP SMZ			
UITK	ZW-ARBO implementatie na Pilots			
UITK	Borging rechtmatigheid			

### Per jaar te bereiken ambities

2018	2019	2020	2021	2022
<p><b>Wat is eind 2018 gereed?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ B&amp;B werkt volledig digitaal met behulp van een digitale dossiervoorziening</li> <li>■ Handhaving werkt digitaal</li> </ul>	<p><b>Wat is eind 2019 gereed?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nieuw aanvraagproces WW incl. BRM gereed</li> <li>■ Gewijzigd ZW-ARBO proces geïmplementeerd</li> <li>■ Processen ZW geoptimaliseerd</li> <li>■ Rechtmatigheid UITKEREN geborgd</li> </ul>	<p><b>Wat is eind 2020 gereed?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ MPP SMZ geïmplementeerd</li> </ul>	<p><b>Wat is eind 2021 gereed?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niet-claimprocessen SMZ gedigitaliseerd en geautomatiseerd</li> <li>■ Verbeterde WW-inkomstenverwerking en overige processen</li> </ul>	<p><b>Wat is eind 2022 gereed?</b></p>

---

## 6. IV-domein Gegevenshuishouding

### 6.1. Ambitie en doelen

De gegevens uit de Polisadministratie zijn een belangrijke pijler voor bedrijfsprocessen van zowel interne als externe afnemers. Om goed te kunnen blijven inspelen op de behoefte aan actuele gegevens, gebeurtenis-gedreven werken en “straight through processing” breiden we de ontsluiting van gegevens met behulp van de Abonnementenservice uit met nieuwe gebeurtenissen en doen we onderzoek naar parametrizeerbare webservices. We zullen de gegevenskwaliteit UWV-breed verhogen en het beheer en gebruik van gegevens als een continu proces verbeteren.

Daarnaast willen we meer waarde uit onze gegevens halen door informatie uit gegevens af te leiden en willen we nieuwe diensten ontwikkelen die burgers regie geven over hun bij overheid en bedrijven geregistreerde gegevens (inzien, muteren en beheren).

Voor de middellange termijn legt het veranderdomein Gegevenshuishouding de focus op:

- Wetgeving: WTL, Quotumheffing, NHR, EESSI en AVG
- Standaardisatie: extern betreft dit de aansluiting op overheidsbrede standaarden als Digikoppeling en Diginetwerk, en intern gaat het om het parametriseren van leverprogramma's
- Centrale voorzieningen voor het faciliteren van data opslag, beschikbaarstelling en leveren van gegevens, rapportage en analyse. Het gaat om het verbeteren van bestaande IV-middelen en het verwerven en inzetten van moderne middelen.
- Toekomstvastheid van de informatiesystemen in de Gegevenshuishouding

De AVG stelt zwaardere eisen aan de beveiliging van gegevens en brengt diverse privacyvraagstukken met zich mee. We treffen in dit kader de nodige maatregelen en versterken de grip op de besturing van de informatiebeveiliging en privacy.

### 6.2. Thema's

#### 6.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

Investerings zijn nodig om er voor te zorgen dat de gegevens(integratie)voorzieningen en gegevensverzamelingen robuust, beschikbaar, beheersbaar en toekomstvast zijn en de performance acceptabele responsetijden laat zien.

In de Datafabriek, de omgeving die data opslag, beschikbaarstelling, analyse en rapportage faciliteert, gaat het om het uitfasen van verouderde oplossingen en het toekomstvast maken van de kwaliteit van de systemen en gegevens.

Voor de Polisadministratie is in 2017 een onderzoek uitgevoerd om de investeringen voor de komende jaren te bepalen. Een belangrijk aandachtspunt uit het onderzoek is de redundantie die ontstaat doordat afnemers kopieën van de Polisadministratie bouwen, waardoor sprake is van inconsistenties, dubbele investeringen en beheeractiviteiten. Om verandering aan te brengen in deze situatie gaan we de technische capaciteit en performance van de Polisadministratie vergroten en meer gebeurtenis-gedreven werken. Andere aandachtspunten zijn het uitvoeren van Groot Onderhoud en het moderniseren van reactie-afhandelingssystemen (zoals het Loket Individuele Reactie Afhandeling).

Verder moet de UWV Personen Administratie (UPA) technisch robuuster gemaakt worden om de toename van het aantal bevestigingen door de implementatie van het adressenbeleid van persoonsgegevens goed te kunnen verwerken.

Het momenteel zwaar bevestigde legacy-systeem Operationele Data Store (ODS) wordt de komende jaren nog niet volledig uitgefaseerd. Hiermee wordt voorkomen dat er op korte termijn een extreme bevestigingsdruk van ODS naar de Polisadministratie en UPA wordt overgeheveld. Wel zal de komende jaren bepaalde deelfunctionaliteit worden verwijderd. Op het moment dat de Polisadministratie en UPA toekomstvast zijn, kan ODS geheel worden uitgefaseerd. Dit om dubbel systeembeheer en redundante en inconsistente dataopslag te voorkomen.

#### 6.2.2. Enkelvoudige gegevensuitvraag, meervoudig gebruik

We verzamelen en beheren gegevens centraal zodat gegevens niet meerdere keren uitgevraagd hoeven te worden door gebruikers. Ontwikkelingen ten aanzien van bronnen zijn de bouw van de Inleenadministratie in het kader van de Wet Banenafpraak en Quotum Arbeidsbeperkten (WB&QA) en nieuwe functionaliteiten voor UPA zodat het adressenbeleid, naast de wet BRP, ook conform het UWV-Adressenbeleid UWV-breed uitgevoerd kan worden.

---

Als de Belastingdienst besluit tot vernieuwing van de Werkgeversadministratie zullen we hierop aansluiten zodat we voor de primaire processen gebruik kunnen maken van de werkgevergegevens op het juiste niveau.

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.

In Europees verband realiseren we de mogelijkheid van meervoudig gebruik van gegevens door de implementatie van EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information), een IT-oplossing die de sociale zekerheidsorganen in Europa ondersteunt in informatie-uitwisseling conform Europese verordeningen.

### 6.2.3. Flexibele gegevensontsluiting

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. De komende jaren willen we parametrisatie ook toepassen op webservices. Hiermee kunnen we de benodigde gegevens realtime ter beschikking stellen en een bijdrage leveren aan het ontkoppelen van de front- en backoffice systemen.

Bij afnemers is voor het transport van gegevens behoefte aan nieuwe technische oplossingen en aansluiting bij de Rijksbrede Digistandaarden en –voorzieningen. Met de realisatie van de application-to-application (A2A) voorziening en implementatie van Digikoppeling 2.0 spelen we hierop in en kunnen we ook partijen bedienen voor wie de Suwinet-voorzieningen niet geschikt of passend zijn. Tevens wordt hierdoor de belasting van het webportaal verminderd. Er zal op termijn gewerkt worden aan een 'zelfbediening' voor afnemers via het zakelijk portaal MijnGegevensdiensten. Dit houdt in dat de afnemer via een keuzeschermbij een geavanceerde gegevensaanvraag en mogelijk -uitvraag kan doen, géént op de techniek van parametrisatie.

Een nieuwe vorm van ontsluiting van gegevens is het leveren van informatie die wordt afgeleid uit gegevens in plaats van de ruwe gegevens. Denk hierbij aan de resultaten van data analyses of van validatieslagen. In deze gevallen worden er geen nominatieve gegevens aan de afnemer verstrekt maar informatie gebaseerd op de gegevens. Een ander voorbeeld is het door anonimiseren en statistische aggregatie leveren van informatie waarmee (potentiële) afnemers bediend kunnen worden zonder dat sprake is van doelbindingsovertredingen.

Voor de systemen waarin klantprocessen en –contacten geadmistreerd worden geldt dat gegevens ontdebeld, verrijkt en gegevensverzamelingen functioneler gemaakt moeten worden om tot een optimale administratie te komen. Mogelijk moet een herinrichting plaatsvinden van de administratieve organisatie en processen rondom klantcontacten en de levering van gegevens. Denk bijvoorbeeld aan een enkel loket voor vragen op het gebied van gegevensontsluitingen. Ook het verbeteren van functionaliteit op het vlak van klant(contact)beheer, populatiebeheer en de administratie van gegevensleveringen behoort hiertoe. Dit vereist naar verwachting zowel nieuwe functionaliteit als de verbetering van bestaande applicaties.

### 6.2.4. Gegevenskwaliteit en archivering

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

Eén van de activiteiten om de kwaliteit van gegevens in de Polisadministratie te verbeteren is het onderzoek in de loonaangifteketen om controleresultaten op de aangifte eerder terug te koppelen naar inhoudingsplichtigen. Daarnaast zal worden geïnvesteerd in meer geavanceerde data analyses en modellen.

Door het steeds meer geautomatiseerd afhandelen van transacties met burgers, komen meer gegevens in gestructureerde vorm beschikbaar. UWV heeft de wettelijke verplichting om ook gevals- en procesdata, net als fysieke en digitale documenten, onder archiefbeheer te brengen. Data-archivering is randvoorwaardelijk voor de doelstelling "ontsluiten van persoonsgebonden en bedrijfsgebonden informatie" en voor de data-gedreven diensten uit het IV-domein E-dienstverlening.

### 6.3. Roadmap





---

# 7. IV-domein Bedrijfsvoering

## 7.1. Ambitie en doelen

Bedrijfsvoering binnen UWV omvat de secundaire processen. Dit zijn de activiteiten die worden uitgevoerd m.b.t. financiën, human resources, facilitaire zaken, bedrijfsbrede ICT-voorzieningen, voorzieningen voor interne bedrijfsvoering van organisatieonderdelen en communicatie. De ambitie is om de medewerkers van het UWV in hun werk optimaal te ondersteunen.

Om deze ambitie te realiseren, voeren wij onder andere de volgende activiteiten uit: verbetering selfservice dienstverlening, standaardisatie en ondersteuning van de dienstverlening en één-loket-principe. Ook ondersteunt Bedrijfsvoering in toenemende mate de werkprocessen in het primaire proces die uiteindelijk tot een vordering of een betaling leiden. Zo standaardiseren en digitaliseren we deze processen, waardoor we in staat zijn hoogwaardige verantwoording te kunnen leveren.

Het effect hiervan op de IV is dat deze gestandaardiseerd, gebruikersvriendelijk, veilig en uniform moet zijn, met nadruk op mogelijkheden van selfservice dienstverlening en wendbaarheid in het realiseren van nieuwe functionaliteit.

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

Zo zien we in de praktijk dat een aantal UWV-brede processen (zgn. end-to-end processen) zijn opgenomen in de ERP-systemen. We hebben hier echter nog een slag te maken. Daarom wordt het komende jaar een koers op dit vlak uitgestippeld.

Richten de projecten zich in 2017 in hoofdzaak op stabiliteit en continuïteit van de huidige voorzieningen, de komende jaren richt Bedrijfsvoering zich ook op kwaliteitsverbeteringen en vernieuwingen. Dit betreft onder andere de gecontroleerde en beheerste toepassing van Business Intelligence op de secundaire processen ter verhoging van efficiency en effectiviteit. Ook vernieuwing van applicaties in het betalingsverkeer ligt in het verschiet.

## 7.2. Thema's

### 7.2.1. Stabiliteit en Continuïteit

Het systematisch blijven onderhouden van het huidige applicatielandschap heeft en houdt prioriteit. Aanleidingen voor projecten zijn dreigende onrechtmatigheid en technologische veroudering waardoor ook kennis van deze technologie bij leveranciers steeds schaarser wordt. Op de middellange termijn vallen hieronder enkele systemen van het betalingsverkeer en van het facilitaire domein. Om de continuïteit verder te verhogen minimaliseren we het aantal handmatige acties bij het beheren en het releasen van applicaties.

### 7.2.2. Modernisering van het applicatielandschap

Voor digitale archiefbescheiden uit bestuurlijke en ondersteunende processen is op dit moment nog geen centrale digitale archiefomgeving beschikbaar. Omdat deze processen in veel gevallen al wel digitaal werken, is een digitale archiefomgeving wel noodzakelijk, onder andere om ons te kunnen verantwoorden over het eigen handelen conform de Wet openbaar bestuur (WOB).

Binnen WERKbedrijf richten we ons op het realiseren van een veilige digitale communicatie rond de inkoop van reïntegratievoorzieningen die aan de verscherpte wettelijke regels hieromtrent voldoet.

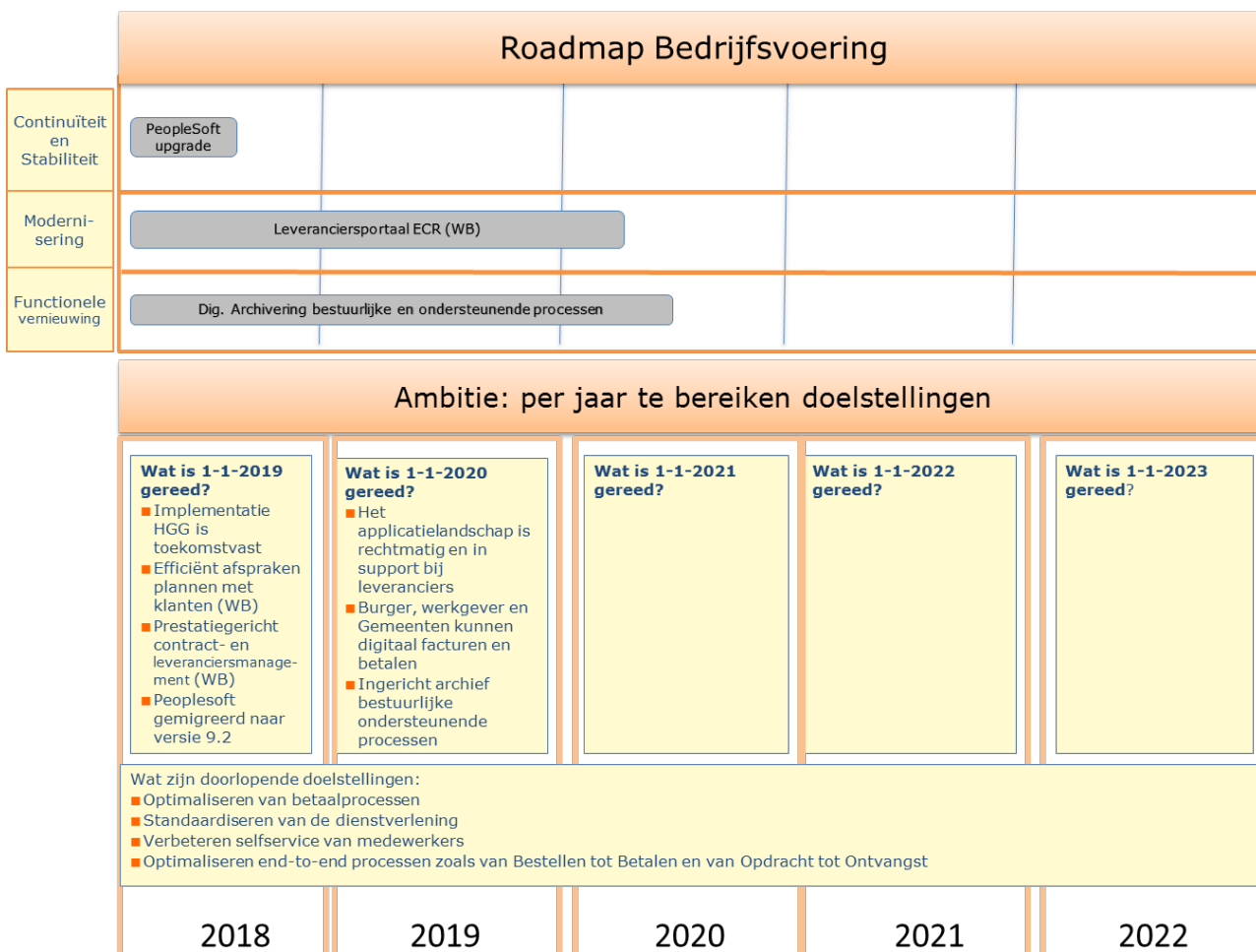
De upgrade van het ERP-systeem Peoplesoft levert nieuwe functionaliteit voor business intelligence. Deze functionaliteit willen we op termijn verantwoord inzetten.

Wat gaan we doen?

- UWV vernieuwt c.q. vervangt de systemen die de Bedrijfsvoering ondersteunen
- We digitaliseren het archief voor bestuurlijke en ondersteunende processen, afhandelen van orders van derden, debiteurenafhandeling
- Het realiseren van de meest efficiënte en effectieve oplossing voor elektronische facturatie
- We realiseren digitale communicatie voor inkoop reïntegratievoorzieningen;

- We bepalen de toekomst van de systemen in het betalingsverkeer en bepalen de vervolgstappen.
- We passen business intelligence toe op handhaving en op termijn overige bedrijfsvoering.
- We bereiden ons voor om vraagstukken m.b.t. visie en richting van ERP te beantwoorden.

### 7.3. Roadmap



---

# Colofon

## **Uitgave**

UWV  
*Concern ICT*

## **Postadres**

UWV Concern ICT  
Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

## **Inlichtingen**

Melissa Montoya Gmelig Meyling  
E [Melissa.Montoya@uwv.nl](mailto:Melissa.Montoya@uwv.nl)

of

Mario Seekles  
E [Mario.Seekles@uwv.nl](mailto:Mario.Seekles@uwv.nl)

of

Michael Baldwin  
E [Michael.Baldwin@uwv.nl](mailto:Michael.Baldwin@uwv.nl)

## **Disclaimer**

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

