

UWV Informatieplan 2019 – 2023

Een volgende stap naar moderne dienstverlening



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	2
1. UWV	6
1.1. Dienstverlening UWV	6
1.2. Waar staan we nu met onze informatievoorziening?	7
2. IV-strategie	8
2.1. Visie	8
2.2. Strategie	8
2.3. Meer ruimte voor vernieuwing	9
2.4. De komende vijf jaar: wat gaan we realiseren?	10
2.5. Strategische IV-veranderingen in de komende twee jaar	11
2.6. Wet- en regelgeving 2019 e.v.	13
2.7. Sturing	14
2.8. Risico's en maatregelen	15
2.9. ICT-Leveranciers	16
2.10. Financiën	16
3. IV-domein Infrastructuur en Beveiliging	18
3.1. Ambitie en doelen	18
3.2. Thema's en roadmaps	18
4. IV-domein E-dienstverlening	23
4.1. Ambitie en doelen	23
4.2. Strategische thema's	23
4.3. Roadmap	26
5. IV-domein E-Werken	27
5.1. Ambitie en doelen	27
5.2. Thema's en roadmaps	28
6. IV-domein Gegevenshuishouding	33
6.1. Ambitie en doelen	33
6.2. Thema's en roadmaps	33
7. IV-domein Bedrijfsvoering	38
7.1. Ambitie en doelen	38
7.2. Thema's en roadmaps	38
Colofon	40

Managementsamenvatting

Vertrouwen in vakmanschap

UWV is ervan overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Ook de maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen aan het werk zijn. UWV heeft als missie om samen met zijn partners werken voor mensen te bevorderen. Als werken tijdelijk of langer onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen.

Vertrouwen in vakmanschap is onze visie voor de komende jaren. Door te investeren in onze kennis en kunde werken we aan vakmanschap. Door vakmanschap te tonen, behalen we resultaat. Door resultaat te behalen, winnen we vertrouwen. Dat is voor ons essentieel. Vakmanschap is dan ook bepalend voor de keuzes die we maken bij de doorontwikkeling van onze ICT en daarmee ook onze dienstverlening aan onze klanten.

Een stabiel, betrouwbaar en veilig ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van (persoonlijke) dienstverlening aan onze klanten. Maar om ook in de toekomst onze maatschappelijke taak goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren, werken we tijdig aan de vereenvoudiging en vernieuwing van onze ICT. Met moderne ICT ondersteunen we onze medewerkers, om vanuit hun vakmanschap goede dienstverlening aan onze klanten en partners te bieden die toekomstbestendig en wendbaar is. Deze focus op toekomstbestendigheid strekt zich uit over alle terreinen. Het betreft zowel het in lijn brengen van onze dienstverlening met de wensen in de maatschappij, als het moderniseren van de interne processen en ons ICT-landschap. Hiermee zetten we een volgende stap naar moderne dienstverlening.

Met dit plan geven we inzicht in wat we kunnen en moeten doen om vanuit ons vakmanschap onze ICT en dienstverlening nog betrouwbaarder en meer toekomstvast te maken en onze wendbaarheid te verhogen. De voortgang op dit plan en wat dit betekent voor het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving, vormt een terugkerend onderwerp van gesprek met SZW. Balanceren tussen het borgen van de continuïteit, het verbeteren van de stabiliteit, het tijdig vernieuwen en het door-ontwikkelen op de functionaliteit van onze ICT voor onze klanten en medewerkers en het doorvoeren van wet en regelgeving, blijft continu onze aandacht vragen. 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. Binnen UWV geeft het informatieplan richting aan de veranderingen en projecten die worden opgestart en keuzes die hierin worden gemaakt.

Blijven werken aan een stabiel, veilig en wendbaar ICT-landschap

Als grote uitvoerder binnen de sociale zekerheid vervullen we een belangrijke maatschappelijke functie. Veel mensen zijn voor hun inkomen afhankelijk van onze dienstverlening en we beschikken over veel gevoelige (persoons)gegevens. We hebben de afgelopen jaren stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging binnen onze IV-veranderportfolie de hoogste prioriteit gegeven en daarmee een grote stap gezet in het betrouwbaarder maken van ons ICT-landschap en daarmee de betrouwbaarheid van onze dienstverlening. We richtten ons hierbij op maatregelen om op kortere termijn de continuïteit en stabiliteit te waarborgen en te voldoen aan de eisen die gesteld worden aan informatiebeveiliging en privacy. Zo hebben we als voorbeeld de digitale processen waarmee klanten hun inkomsten uit werkzaamheden doorgeven verstevigd en zorgen we ervoor dat we continu de beschikbaarheid van onze digitale dienstverlening monitoren. Klanten krijgen hierdoor minder te maken met storingen dan voorheen. Ook hebben wij het portaal MijnUWV, de applicatie UPA waarin wij onze klanten registreren, en ons Elektronisch Archief robuuster gemaakt. De digitale werkplekken van onze medewerkers hebben we vernieuwd en we hebben het onderhoud van een groot deel van onze applicaties succesvol overgebracht naar een nieuwe leverancier.

De aandacht voor stabiliteit, continuïteit, privacy en informatiebeveiliging blijft de komende jaren onverminderd hoog. Daarnaast verandert de wereld om ons heen continu. Veranderende politieke wensen, nieuwe technieken en hoge verwachtingen van klanten over de dienstverlening die ze van ons ontvangen, maken dat het werk nooit af is en stelt hoge eisen aan de wendbaarheid van UWV. Als grote publieke uitvoeringsorganisatie willen we snel in kunnen spelen op deze veranderende wensen. De wens om wendbaar te zijn maakt dat we onze mensen in staat moeten stellen om, op basis van vakmanschap, te werken aan de juiste uitdagingen, maar ook dat we ons ICT-landschap zo in moeten richten dat deze snel veranderbaar is. In dit informatieplan staan trajecten waarmee we ons applicatielandschap gaan ontkoppelen. Hiermee maken we ons ICT-landschap en vergroten we de mate waarin onderdelen onafhankelijk van elkaar werken en kunnen we organisatorische- en systeemveranderingen makkelijker en met een hogere mate van overzichtelijkheid en voorspelbaarheid verwerken. Hiervoor zijn ingrijpende veranderingen op cruciale onderdelen van

ons ICT-landschap nodig. We beginnen door ons te richten op die onderdelen die het meest een bijdrage leveren aan het vergroten van onze wendbaarheid. Ook onze portalen zullen we ontkoppelen en daarmee onafhankelijk maken van de achterliggende applicaties. Met deze maatregelen vergroten we de noodzakelijke betrouwbaarheid van onze applicaties en portalen. Ook draagt dit eraan bij dat klanten minder last hebben van gepland onderhoud en dat we sneller veranderingen kunnen realiseren, waardoor we wendbaarder worden. Daarnaast blijven we werken aan groot onderhoud, zodat onze ICT voorzien blijft van de benodigde (technische) support en (security) updates door onze leveranciers.

Meer ruimte voor meerjarige modernisering en vereenvoudiging

Doordat we de afgelopen jaren een grote stap hebben gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap, hebben wij ruimte gecreëerd om noodzakelijke trajecten te starten die ons ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. Nieuwe ICT is nodig om ook in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden. Een voorbeeld hiervan is het traject 1 Uniforme Betaalomgeving (1UBO). Met dit traject vereenvoudigen we ons applicatielandschap door het aantal betaalstraten bij UWV stapsgewijs van drie naar één te verminderen. In 2016 en 2017 is de betaalstraat voor de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen succesvol overgebracht. In 2018 en 2019 werken we aan de betaalstraat voor werkloosheidsuitkeringen. Maatregelen als deze vereenvoudigen ons applicatielandschap en creëren de mogelijkheid om stapsgewijs en onafhankelijk van andere onderdelen ons ICT-landschap te vernieuwen.

Er moet veel gebeuren, maar door nu te starten kunnen we ook in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening bieden. Daarbij redeneren we van achter naar voren: wanneer is de uiterste houdbaarheidsdatum van een applicatie en hoe lang zal het duren deze te vervangen, wat is de vervangingsstrategie (bijvoorbeeld eerst vereenvoudigen) en wanneer moeten wij uiterlijk starten met de vernieuwingsactiviteiten. Met nieuwe ICT vergroten we bovendien onze wendbaarheid, waardoor UWV gemakkelijker en sneller wet & regelgeving en wensen vanuit de politiek en maatschappij kan realiseren.

Bij de vervanging en modernisering van onze ICT kijken we 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

De wetgever streeft ernaar om burgers de mogelijkheid te bieden om digitaal met de overheid te communiceren. Startpunt van dit veranderingsproces is een aantal wetten dat eisen stelt aan hoe overheden, waaronder UWV, hun dienstverlening digitaal inrichten, zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV) en de aangekondigde Wet digitale overheid (WDO). Naast de wettelijke eisen op het gebied van digitalisering, worden overheden gestimuleerd meer transparantie en openheid te betrachten. Denk daarbij aan de Wet open overheid (WOO). Aan deze processen van digitalisering en openbaarheid stelt het privacy recht grenzen. Het juridische kader voor overheden is dus sterk aan het veranderen, onder meer door de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

UWV streeft naar het bieden van uitstekende (digitale) dienstverlening: betrouwbaar, toegankelijk en effectief. Daarbij willen we onze klanten ruimte bieden om zelf te bepalen via welke kanalen zij met UWV communiceren. De dienstverlening moet daarbij naadloos over kunnen gaan van kanaal naar kanaal om tot een consistente klantbeleving te komen over de kanalen heen. Deze omnichannel strategie ondersteunt de klant om de dienstverlening af te nemen op de manier en het moment die hem het beste past. We hebben tevens 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 hiermee gemakkelijker gemaakt. Met voorgaande maatregelen zetten we een stap in het persoonlijker maken van onze dienstverlening aan burgers.

Verbeterde ICT-ondersteuning van de medewerker

De afgelopen jaren hebben wij onvoldoende kunnen investeren in het verbeteren van de ICT-ondersteuning van onze eigen medewerkers. Als wij onze medewerkers beter ondersteunen kunnen wij ook beter onze klanten bedienen. De komende jaren werken we bijvoorbeeld aan trajecten om zaakgewijs¹ te kunnen werken. Dit zal een grote stap voorwaarts betekenen voor de wijze waarop wij onze medewerkers in hun werkzaamheden ondersteunen. Onze medewerkers kunnen hiermee makkelijker bij de informatie die zij nodig hebben om de klant goede dienstverlening te bieden; bijvoorbeeld om vragen over lopende aanvragen te beantwoorden. Tegelijkertijd maakt dit het mogelijk om gegevens die niet bij de zaak nodig zijn, nog beter af te schermen.

¹ "Zaakgewijs 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 zaakgewijs werken Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

Meer efficiency in de uitvoeringsprocessen

Ook werken we verder aan het verder automatiseren van onze administratieve processen. 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. Zeven procent van alle WW aanvragen wordt inmiddels volledig geautomatiseerd afgehandeld. In de komende jaren willen we dit verder uitbreiden. Ook bij het indienen van wijzigingen en bij de maandelijkse inkomstenopgaven willen we snellere dienstverlening bieden en eerder duidelijkheid geven over de gevolgen voor een uitkering. Bij het automatiseren van onze processen zorgen we er voor dat we kunnen blijven uitleggen waarop de door ons genomen beslissingen zijn gebaseerd en we eventuele vragen van klanten goed kunnen beantwoorden. Om een efficiënter dienstverlening te kunnen bieden, wordt de beschikbaarheid en kwaliteit van gegevens steeds belangrijker voor UWV. Daarom werken we de aankomende jaren ook aan het moderniseren van onze data-verwerkingssystemen.

Niet alles kan tegelijkertijd

We werken geleidelijk toe naar een juiste balans tussen het op orde houden en het tijdig vernieuwen van ons ICT-landschap, het doorvoeren van wet en regelgeving en het verbeteren van de ICT dienstverlening aan klanten en medewerkers. Daarbij weten we dat het werk nooit af zal zijn. We moeten blijven investeren in stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging om goede en betrouwbare dienstverlening te bieden. Ook zal de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap de komende jaren veel van ons vragen, waarbij niet alles tegelijkertijd kan. Op een aantal terreinen zijn de wijzigingen zo groot en complex dat het noodzakelijk zal zijn om een tijdelijke beleidstemporisering af te spreken. Dit betekent dat er gedurende een periode op een specifiek terrein geen nieuwe beleidswijzigingen kunnen worden doorgevoerd. Zo was de succesvolle beweging naar één betaalomgeving bij arbeidsongeschiktheidsuitkeringen alleen mogelijk doordat UWV werd gesteund door de minister van SZW met een beleidstemporisering op dit domein. In 2018 en 2019 werken we aan de betaalstraat voor werkloosheidsuitkeringen. Ook hierin heeft de minister van SZW UWV gesteund door een beleidstemporisering af te spreken. Zo kunnen we blijven werken aan het toekomstbestendig en wendbaar maken van onze dienstverlening.

Daarnaast zullen we, net als in de afgelopen jaren, hard werken om grote veranderingen in wet- en regelgeving, zoals de WTL en de Inlenersadministratie & Quotumheffing, maar ook de ambities die zijn vastgelegd in het regeerakkoord, goed en op tijd te realiseren. Maar ook hierbij weten we dat niet alles tegelijkertijd kan. Het nieuwe kabinet wil voortvarend van start gaan en streeft ernaar om veel maatregelen van het nieuwe regeerakkoord binnen een periode van enkele jaren in te laten gaan. We kijken met het ministerie van SZW mee bij de uitwerking van deze maatregelen. Naarmate we meer op het detail komen, zal duidelijker worden hoe de taken over UWV en andere overheidsinstellingen verdeeld worden en wat er bij de implementatie komt kijken. Ook hebben we bijzondere aandacht voor de verplichtingen waaraan we moeten voldoen vanuit Europese wet- en regelgeving en de verdere ontwikkeling van de digitale overheid. Zo heeft UWV op 25 mei de meest essentiële maatregelen voor de AVG doorgevoerd, zoals de aanstelling van een Functionaris Gegevensbescherming, de invoering van verankeringsprincipes van privacy by design, de vastlegging van richtlijnen voor accountability, het in staat zijn inzicht te bieden in verwerkingen van persoonsgegevens, het beschikbaar stellen van een model voor het uitvoeren van Protection Impact Assessments en de aanpassing van verwerkerovereenkomsten. Er was echter onvoldoende tijd om alle bestaande verwerkingen voor 25 mei 2018 te toetsen en indien nodig in overeenstemming te brengen met de AVG. De basis is op orde, maar de meerjarige activiteiten kunnen complex zijn en daardoor veel van onze verandercapaciteit vragen. Inzet op de realisatie van AVG-maatregelen zal daarbij afgewogen moeten worden tegen noodzakelijke werkzaamheden op stabiliteit, continuïteit, vernieuwing en de implementatie van nieuwe of veranderde wet- en regelgeving. Ook hierbij weten we dat niet alles tegelijk kan.

SZW en UWV kijken samen naar het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving en planning van de totale veranderopgave bij UWV, zodat deze optimaal op elkaar afgestemd kunnen worden. Hiermee houden we de totale veranderopgave maakbaar en voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's bij complexe ICT-veranderingen.

Samenwerking

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

Leeswijzer

Dit informatieplan is het resultaat van de herijking van het vorige informatieplan. Dit document bevat de noodzakelijke meerjarige maatregelen waarmee wij ons ICT-landschap tijdig kunnen vereenvoudigen en vernieuwen om daarmee onze dienstverlening stabiel en toekomstbestendig te kunnen maken. Het geeft op hoofdlijnen inzicht in de ontwikkelingen, keuzes en ICT-veranderingen voor heel UWV.

Omdat ICT-veranderingen bijna altijd impact hebben op meerdere organisatieonderdelen, hebben we de trajecten die dezelfde onderwerpen/doelgroepen raken of die veel samenhang hebben, in vijf domeinen onderverdeeld. Te weten: Infrastructurele en Informatiebeveiligingstrajecten (Infrastructuur & beveiliging), trajecten voor de klant (E-dienstverlening), trajecten die het werk van de medewerker van UWV met name raken (E-Werken), trajecten die als doel hebben onze opslag en het gebruik van gegevens verder te optimaliseren (Gegevenshuishouding) en trajecten die onze interne bedrijfsvoering raken (Bedrijfsvoering).

De domeinoverstijgende samenhang van trajecten blijven we continu analyseren. Hierbij toetsen we of de voorgenomen veranderingen in samenhang met elkaar maakbaar zijn. Het UWV Informatieplan is een samenhangend plan waarbij we jaarlijks terugblikken op wat we hebben gerealiseerd en bepalen waar we onze plannen moeten bijstellen en aanvullen.

Bent u geïnteresseerd in welke ICT-veranderingen UWV op hoofdlijnen de komende vijf 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 ontwikkeling van ons ICT-landschap, welke zaken op het gebied van ICT UWV gaat realiseren, en welke keuzes we daarbij moeten maken. In hoofdstuk 2 gaan we vervolgens dieper in op hoe we deze veranderingen uit hoofdstuk 1 willen bereiken en vindt u een overzicht van de strategische ICT-doelstellingen voor de komende jaren. Vanaf hoofdstuk 3 vindt u een detailuitwerking per domein.

1. UWV

1.1. Dienstverlening UWV

Ruim 1,2 miljoen Nederlanders zijn door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid voor hun inkomen (tijdelijk) afhankelijk van de dienstverlening van UWV. UWV betaalt jaarlijks ca. € 20 miljard aan hen uit. Ook beoordeelt UWV jaarlijks de arbeidsgeschiktheid en belastbaarheid voor werk van bijna 200.000 burgers en brengt adviezen uit om herstel en re-integratie te bevorderen. Daarnaast ondersteunt en stimuleert UWV samen met gemeenten jaarlijks meer dan 600.000 werkzoekenden, om hen te helpen zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan. Aan werkgevers biedt UWV dienstverlening op maat bij het vinden van gekwalificeerd personeel. Naast burgers en werkgevers bedient UWV ook andere (overheids-)organisaties door het beheren en leveren van gegevens, o.a. vanuit de Polisadministratie.

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

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

Het uitbouwen van ons vakmanschap stelt hoge eisen aan de ICT van UWV. Onze medewerkers moeten we met goede ICT ondersteunen om onze klanten te bedienen. Tegelijkertijd moet onze dienstverlening toegankelijk (voor iedereen 'bereikbaar'), betrouwbaar en kwalitatief goed zijn². De gegevens die we in huis hebben, willen we inzetten om klanten beter te bedienen, bijvoorbeeld door gerichte adviezen te geven of door formulieren zoveel mogelijk vooraf in te vullen. Daarnaast wil UWV in de komende jaren meer persoonlijke dienstverlening bieden aan mensen met een WW-, WGA en Wajong uitkering. Daarbij blijven we ondersteuning bieden aan niet-digivaardige klanten. UWV werkt ook steeds meer samen, zowel op diverse beleidsterreinen intern binnen UWV als met externe organisaties. Dit leidt tot betere dienstverlening binnen de overheid, maar soms ook tot uitdagingen voor onze ICT.

Verder werkt UWV ook steeds efficiënter. Dit doen we bijvoorbeeld door gebruik te maken van moderne technieken zoals Business Rule Management om 'Straight Through Processing' mogelijk te maken. De processen van UWV worden hiermee goedkoper en klanten krijgen snellere dienstverlening. Het gebruik van ICT in zowel de contacten met burgers, werkgevers, gemeenten en ketenpartners, als bij de uitvoering van dienstverlening door onze medewerkers, neemt hierbij sterk toe. UWV.nl en Werk.nl ontvangen respectievelijk al meer dan 4,1 miljoen en bijna 2,6 miljoen bezoeken per maand. Een stabiel, betrouwbaar en toekomstbestendig ICT-landschap is daarmee voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van de persoonlijke dienstverlening die onze klanten nodig hebben. Om ook in de toekomst deze taak goed uit te kunnen voeren, werken we aan de vereenvoudiging en vernieuwing van onze ICT.

De focus op vereenvoudiging en vernieuwing vraagt om terughoudendheid op andere terreinen. We hebben niet de ambitie om voorop te lopen in de nieuwste ontwikkelingen, maar blijven ze wel nauwlettend volgen. De ruimte voor verdere efficiencyverbeteringen is gelimiteerd, als gevolg van andere noodzakelijke veranderingen en beschikbare middelen. We richten ons op die aanpassingen die noodzakelijk zijn om nu en in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten.

Bij het uitvoeren van deze aanpassingen houden we bijzondere aandacht voor de verdere uitwerking van de maatregelen uit het Regeerakkoord.³ Over deze (nieuwe) beleidswensen zijn we 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.

³ Jaarplan UWV 2019

1.2. Waar staan we nu met onze informatievoorziening?

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, het risico op verstoringen in onze dienstverlening toeneemt, waarbij de hersteltermijnen door de toegenomen complexiteit en afgenomen onderhoudsstaat sterk zullen oplopen. Die weg wilde UWV niet op.

UWV heeft vervolgens in nauwe samenwerking met SZW een meerjarige IV-strategie geformuleerd, waarin prioriteit is gegeven aan stabiliteit, continuïteit, privacy en informatiebeveiliging als randvoorwaarde voor het vernieuwen en vereenvoudigen 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 ons Elektronisch Archief robuuster gemaakt en de Digitale werkplekken vernieuwd. 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 en vergelijkbare trajecten blijven de komende jaren onze tijd en aandacht vragen en we zullen ons blijven inzetten om ze succesvol af te ronden.

Om ook in de toekomst betrouwbare en kwalitatief goede dienstverlening te kunnen bieden, is verandering noodzakelijk, ook in onze informatievoorziening. Met de totstandkoming van onze UWV-brede doelarchitectuur hebben we nu nog beter dan voorheen zicht op welke veranderingen echt noodzakelijk zijn. Er moet veel gebeuren, maar door nu te starten kunnen we stapsgewijs belangrijke onderdelen van ons systeemlandschap fundamenteel moderniseren en vernieuwen. Hiermee werken we toe naar een betere balans tussen het op orde houden en het vernieuwen van ons ICT-landschap. Wij zullen blijven investeren in de continuïteit, stabiliteit en veiligheid van onze informatievoorziening. Tevens zullen wij blijven investeren in moderniseren en vernieuwen van ons ICT-landschap, alsmede het investeren in de functionele doorontwikkeling voor onze klanten, medewerkers en efficiency. Ieder jaar zullen we bij de actualisatie van het informatieplan daarin de juiste balans zoeken. Dit informatieplan beschrijft de komende vijf jaren waarin we projecten afronden en nieuwe projecten starten die zich richten op het duurzaam en wendbaar maken van ons ICT-landschap.

UWV heeft de afgelopen jaren een grote stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Daardoor is er ruimte ontstaan die nodig is voor de fundamentele vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap. Door nu te starten kunnen we hier de aankomende jaren stapsgewijs verder aan werken. Door stapsgewijs te werken voorkomen we risico's en blijft het mogelijk om ten tijde van de veranderingen mee te bewegen met wensen van de politiek en de maatschappij.

2. IV-strategie

2.1. Visie

UWV heeft de afgelopen jaren veel bereikt. Wij hebben grote bezuinigingen en wet-gedreven trajecten als Redesign WERKbedrijf, de Wet Werk en Zekerheid en de Participatiewet succesvol doorgevoerd, en onze klantprocessen verder gedigitaliseerd. Het is ons gelukt om stabiliteit in het ICT landschap van UWV te brengen en op het gebied van informatiebeveiliging is forse vooruitgang geboekt. De doelen die we jaarlijks stellen, halen we. We zijn dan ook trots op waar we nu staan met onze performance en digitalisering. Anderzijds hebben we nog te weinig aandacht kunnen geven aan de vereenvoudiging en vernieuwing van onze ICT-systemen waardoor UWV een aantal stevige uitdagingen heeft die de komende jaren onze aandacht zullen vragen.

We blijven met onze IV-strategie de weg bewandelen die we de laatste jaren hebben ingezet: continuïteit, stabiliteit en privacy en informatiebeveiliging blijven voor ons voorop staan. Tegelijkertijd werken we er aan om de ambities die zijn vastgelegd in het regeerakkoord te realiseren. Echter, we hebben ook ruimte nodig voor de fundamentele vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap, en om het vakmanschap van onze medewerkers te ondersteunen en goede dienstverlening te bieden aan klanten is bovendien goede ICT op basis van moderne technieken nodig. Daarom blijven we ook in de komende jaren investeren in de functionele doorontwikkeling van onze systemen.

De totale veranderopgave is en blijft groot. Zo blijven we werken aan het vergroten van de betrouwbaarheid van onze digitale dienstverlening, maar we zien ook onderwerpen die in de komende jaren steeds meer van ons zullen vragen, zoals cybersecurity, informatiebeveiliging en privacy. Door de steeds toenemende samenwerking binnen de overheid neemt ook de vraag van buiten toe (gemeenten, GDI, etc.). Onze systemen raken verouderd en zullen we moeten vernieuwen. Daarbij willen we voorzichtig experimenteren met innovatieve oplossingen. Met ons nieuw opgerichte innovatieteam borgen we een goede antenne op technologische ontwikkelingen in de markt waarop UWV mogelijk op kan aansluiten om haar dienstverlening verder te verbeteren, met ruimte voor experimenten waardoor we slim en bewust kunnen kiezen en voorkomen dat we worden verrast door nieuwe technologieën.

Als we verder vooruit kijken, zien we dat grote delen van onze uitvoeringsprocessen de komende tien jaar verder worden geautomatiseerd of door externe platforms gefaciliteerd. Dit stelt UWV in staat om nog efficiënter te gaan werken en de wendbaarheid te vergroten. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening, gericht op mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dit realiseren we niet allemaal tegelijkertijd, maar stapsgewijs en met duidelijke keuzes in de volgorde waarin wij veranderingen doorvoeren.

Daarnaast gaan we ook onze IV-organisatie verder professionaliseren om onze IV-kosten beter te beheersen en onze veranderkracht efficiënter en wendbaarder in te zetten ten behoeve van onze opdrachtgevers, klanten en medewerkers. UWV wil zich de komende jaren profileren als een goede werkgever met prettige en uitdagende werkomstandigheden en een goede balans tussen werk en privé, om zo vakmensen in de ICT aan te trekken en te binden. Vanuit hun vakmanschap kunnen zij bijdragen aan de ontwikkeling van ons ICT-landschap. Een organisatie met wendbare ICT'ers, systemen en processen kan immers sneller inspelen op veranderende wensen van de politiek en de maatschappij.

2.2. Strategie

Door stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging voorop te zetten, hebben we in de afgelopen jaren een grote stap gezet in het stabiel maken van ons ICT-landschap. Tevens hebben we hiermee gewaarborgd dat de dienstverlening van UWV de komende jaren goed wordt ondersteund. Aldus hebben we een goede basis gerealiseerd. De komende jaren bouwen we geleidelijk op deze basis verder, om een flexibele en duurzame infrastructuur en applicatielandschap te realiseren, waarmee we wendbaarder worden en eenvoudiger mee kunnen bewegen met de voortschrijdende digitalisering of behoeften vanuit de politiek en de maatschappij. De reeds gestarte trajecten op het gebied van continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging ronden we de komende jaren af. Doordat we al een grote stap gezet hebben, zullen we in de komende jaren minder nieuwe trajecten in deze categorie starten dan in de afgelopen jaren, alhoewel dit onderwerp altijd onze aandacht zal houden. Geleidelijk ontstaat meer ruimte om te werken aan nieuw beleid en te starten met de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap en niet in de laatste plaats de functionele verbeteringen voor klant en medewerkers.

We werken stapsgewijs en niet alles kan tegelijkertijd. Het is voortdurend zoeken naar de juiste balans tussen het investeren in de stabiliteit op kortere termijn van ons huidige ICT-landschap, het tijdig vernieuwen van ICT-onderdelen, het tijdig doorvoeren van wet en regelgeving en het verbeteren van de ICT-dienstverlening aan onze klanten en medewerkers. De uitdaging is een goede balans te vinden in het tempo waarop al deze trajecten worden uitgevoerd en geïmplementeerd, zodat we nu en in de toekomst de stabiliteit, continuïteit en kwaliteit van onze dienstverlening kunnen garanderen. Bij het bepalen van de volgorde waarin we trajecten oppakken, wordt steeds de afweging gemaakt welke trajecten in elke categorie nu gestart moeten worden en welke ook later in de tijd geplaatst kunnen worden. Dit doen wij continu en heel expliciet bij de totstandkoming van de projectportfolio.

Categorie 1 Stabiliteit, Continuïteit, privacy en informatiebeveiliging

UWV werkt voortdurend aan trajecten die de stabiliteit en continuïteit van zijn ICT-landschap op de korte termijn borgen en verbeteren. Daarnaast werkt UWV aan maatregelen om de Informatiebeveiliging naar een hoger niveau te brengen. Trajecten in deze categorie richten zich onder andere op het robuust maken van de huidige applicaties en infrastructuur en het ontkoppelen van ons applicatielandschap. In deze categorie vallen ook de noodzakelijke trajecten waarvan de uiterste startdatum op korte termijn ligt, omdat anders de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt. Hierbij houden we rekening met de doorlooptijd van het vernieuwingstraject.

Categorie 2 Wet- en regelgevingstrajecten

UWV voert als uitvoeringsorganisatie taken uit die door het ministerie van SZW in wet- en regelgeving zijn vastgelegd. Om mee te bewegen met de wensen vanuit de politiek en maatschappij is deze wet- en regelgeving continu aan verandering onderhevig. In de komende jaren zal UWV werken aan trajecten die de ambities waarmaken die zijn vastgelegd in het nieuwe regeerakkoord. Ook wordt nog hard gewerkt aan de implementatie van verschillende grote wijzigingen van het vorige kabinet. Daarnaast zullen er in de looptijd van dit UWV Informatieplan nieuwe 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 de impact op onze ICT bepalen en deze bespreken met het ministerie van SZW.

Categorie 3 Modernisering en vereenvoudiging ICT-landschap

Modernisering en vereenvoudiging, waaronder het vervangen van bestaande ICT, is de komende jaren noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van onze dienstverlening ook op de langere termijn te kunnen garanderen. Door tijdig te starten met het vervangen van verouderde ICT-componenten kunnen we tevens de verdergaande digitalisering nog beter ondersteunen. Bovendien vergroten we hiermee onze wendbaarheid, waardoor UWV gemakkelijker en sneller wet & regelgeving en wensen vanuit de politiek en maatschappij kan realiseren. Trajecten in deze categorie richten zich onder andere op de transitie naar moderne datacenterdienstverlening en kantoorautomatisering, de geleidelijke vernieuwing van applicaties en het ontwikkelen en implementeren van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen.

Categorie 4 Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

Binnen deze categorie werkt UWV aan betere dienstverlening voor klanten, meer gebruiksgemak voor medewerkers en een hogere efficiency in de uitvoering van de processen. Trajecten in deze categorie richten zich onder andere op het herontwerpen van onze administratieve processen (veelal ondersteund met nieuwe ICT) en de doorontwikkeling van digitale diensten (waaronder mobiele dienstverlening).

2.3. Meer ruimte voor vernieuwing

Wij zijn een belangrijke schakel in de sociale zekerheidsketen en participeren actief in de Rijksbrede en Europese samenwerking op het gebied van de digitale overheid. Onze ketenpartners verwachten dat wij meegaan met de digitale ontwikkelingen en dat wij gezamenlijk onderzoeken wat nieuwe technologieën bieden en aan meerwaarde hebben voor de samenwerking in de keten, bijvoorbeeld bij authenticatie-/identificatie-oplossingen. Hierin lopen we niet voorop, maar sluiten we aan bij (Rijks)brede voorzieningen en reeds beproefde ontwikkelingen en technologieën in de markt.

UWV moderniseert en vereenvoudigt de aankomende jaren op zowel het terrein van dienstverlening aan klanten (inclusief de klantkanalen) als de ICT-ondersteuning van onze medewerkers. Daarnaast voeren we innovaties door in onze bedrijfsprocessen en de manier waarop we als organisatie werken. Innovatie is daarmee een balansmodel waarbij het niet loont om de focus te leggen op slechts één van deze aspecten.

Het gebruik van nieuwe duurzame ICT-oplossingen is essentieel om het ICT-landschap voor nu en voor de toekomst stabiel, veilig en wendbaar te maken en houden. Vaak is het geen vrijwillige keuze en moet er tijdig gestart worden met het vernieuwen van een applicatie, omdat het support door de leverancier eindigt of omdat wijzigingen aanbrengen aan de applicatie te duur, of vrijwel onmogelijk wordt. Om een uniforme aanpak 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. Uiteraard worden deze principes met verstand toegepast en zijn

ze richtinggevend en niet voorschrijvend.

1. UWV stelt stabiliteit, continuïteit, privacy en informatiebeveiliging voorop
2. UWV kiest voor tijdig en geleidelijk vernieuwen
3. UWV kiest bij de selectie van een ICT-oplossing voor hergebruik boven standaardoplossing; standaardoplossing boven maatwerk
4. UWV kiest voor compartimentering van het ICT-landschap met gestandaardiseerde en vervangbare bouwblokken, zowel in de infrastructuur als in de applicatiesoftware.
Hierbij wordt gebruik gemaakt van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen en wordt de front-end van UWV – de klantinteractie – losgekoppeld van de verwerking in de back-end
5. UWV kiest uitwisselingsstandaarden op basis van overheids-, open- en marktstandaarden
6. UWV voert zijn klant- en bedrijfsprocessen geautomatiseerd uit
7. UWV kiest voor het persoonlijk maken van zijn (digitale) dienstverlening aan de klant
8. UWV zet gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en –beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen
9. UWV kiest voor besturing van de informatievoorziening in IV-ketens en binnen centrale kaders

UWV houdt bij aanpassingen op het ICT-landschap onder andere rekening met:

- a. Nieuwe ICT-middelen dienen te passen in het technologiebeleid;
- b. Gegevens dienen uitsluitend toegankelijk te zijn voor gemachtigden en geautoriseerde gebruikers (vertrouwelijkheid);
- c. Nieuwe ICT-middelen dienen gereed voor de Cloud te zijn, infrastructuur onafhankelijk en schaalbaar
- d. Applicaties dienen browser-onafhankelijk te zijn;
- e. Applicaties dienen geschikt te zijn voor ketenmonitoring, automatisch testen en automatisch deployen.

2.4. De komende vijf jaar: wat gaan we realiseren?

De komende jaren werken we hard om de reeds gestarte trajecten op het gebied van continuïteit, stabiliteit, privacy en informatiebeveiliging af te ronden. Daarbij starten we tijdig nieuwe trajecten, om de betrouwbaarheid van onze dienstverlening niet in gevaar te laten komen. Daarnaast werken we ernaar toe, de ambities die zijn vastgelegd in het regeerakkoord tijdig te realiseren. Verder zal energie worden gestoken in de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap, om zo onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Ook werken we de komende jaren aan het verbeteren van onze klant- en medewerker-ondersteuning. We zorgen hierbij voor een goede balans tussen de benodigde autonome ontwikkelingen en de gewenste veranderingen vanuit politiek en maatschappij, waaronder wet en regelgeving.

Het is noodzakelijk dat wij ons applicatielandschap **vereenvoudigen en vernieuwen**. Dit raakt een groot deel van de applicaties die we gebruiken om mensen naar werk te begeleiden, om het recht op een uitkering vast te stellen en om uitkeringen uit te betalen. Daarnaast werken we ook aan het vereenvoudigen van ons landschap, met name door het verder ontwikkelen van onze gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Een voorbeeld hiervan is het Elektronisch Archief (EA), dat UWV-breed verplicht wordt gebruikt en met het E-dossier dat voor UWV-medewerkers toegankelijk wordt gemaakt. Hierdoor neemt het aantal applicaties en gebruikte technologieën af. We zullen hierbij gebruik maken van ondersteuning door moderne ICT-technologie, waarmee we de komende jaren vooruit kunnen.

Omdat UWV een groot deel van het beheer en de ontwikkeling van zijn ICT heeft uitbesteed, is UWV in veel gevallen verplicht om een Europese aanbesteding uit te voeren. Recentelijk heeft UWV nog Europese aanbestedingen uitgevoerd bij de transitie naar één applicatieleverancier voor onze portalen en bij de aanbesteding van de datacenter-dienstverlening. Daarbij hebben we ervaren dat Europese aanbestedingen het inkopen van diensten sterk juridiseert, zeer lange doorlooptijden kent en tot hoge(re) kosten leidt. We verwachten dat de Europese aanbestedingsdruk de komende jaren hoog zal zijn.

Het nieuwe kabinet wil voortvarend van start gaan en streeft ernaar om veel maatregelen van het **nieuwe regeerakkoord** binnen een periode van enkele jaren in te laten gaan. In de komende maanden worden deze maatregelen nader uitgewerkt. SZW en UWV blijven met elkaar in gesprek over deze uitwerkingen en kijken samen naar het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving, zodat deze optimaal afgestemd kunnen worden op de totale veranderopgave van UWV. Hiermee zorgen we ervoor dat de maatregelen van het regeerakkoord gerealiseerd worden, terwijl we borgen dat de totale veranderopgave maakbaar blijft.

We verwerven **nieuwe datacenterdienstverlening** waarmee we moderne dienstverlening in huis halen en een snellere 'time to market' bij wijzigingen in de infrastructuur 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.

We blijven werken aan **uitstekende en passende dienstverlening** aan onze klanten, betrouwbaar, toegankelijk, persoonlijk en effectief. Hiervoor biedt UWV dienstverlening aan via verschillende kanalen: digitale klantinteractie heeft daarbij de voorkeur voor ons én voor veel van onze klanten. Daarnaast blijven we bereikbaar per telefoon, op de vestiging en per post. De dienstverlening moet daarbij naadloos over kunnen gaan van kanaal naar kanaal, om tot een consistente klantbeleving te komen over de kanalen heen. Deze omnichannel strategie helpt de klant om zo veel mogelijk zelfstandig dienstverlening af te nemen.

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 bijvoorbeeld meteen duidelijkheid of zij in aanmerking komen voor een uitkering, hoe hoog de uitkering zal zijn en op welk moment de eerste betaling plaatsvindt. De eerste stappen hiervoor zijn in 2017 reeds gezet. Bij het automatiseren van onze processen zorgen we er voor dat we kunnen blijven uitleggen waarop de door ons genomen beslissingen zijn gebaseerd en we eventuele vragen van klanten goed kunnen beantwoorden.

UWV beschikt vanwege zijn kerntaken over zeer veel data van burgers en bedrijven. We voeren momenteel data-analyse-initiatieven uit en de verwachting is dat we steeds meer gebruik zullen maken van 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. Hierbij houden we bijzondere aandacht voor de beveiliging van onze data-analyseomgevingen en de uitlegbaarheid van onze (geautomatiseerde) dienstverlening aan onze klanten. Die moeten er immers op kunnen vertrouwen dat UWV verantwoord omgaat met hun informatie en dat UWV hen goed uit blijft leggen hoe besluiten die hen raken zijn genomen. Om de basis op orde te houden faseren we oude oplossingen van ons datawarehouse, die binnenkort out of support geraken, uit en vervangen we die door een toekomstvast Data Integratie Magazijn ondersteund met nieuw verworven ETL-tooling. Hiermee zijn wij in staat om ook in de toekomst de ontwikkeling van meer data-gedreven werken te ondersteunen.

Om klanten en medewerkers goed te bedienen, is een wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie nodig. IV-kennis en –kunde zijn schaars, we zetten in op een professionalisering en ruimere verantwoordelijkheden van medewerkers. Vakmanschap is daarbij een belangrijk thema. UWV voorziet een samenhangend geheel van maatregelen om structureel de IV-functie van UWV te verbeteren:

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

2.5. Strategische IV-veranderingen in de komende twee jaar

Om bovengenoemde doelstellingen te realiseren zal UWV een aantal grote veranderingen doorvoeren in zijn ICT-landschap. Per categorie geven we aan wat de voortgang is op de eerder gestelde strategische doelen voor 2018 en wat de strategische doelstellingen zijn voor 2019. Daarnaast geven wij een doorkijk naar enkele belangrijke doelen voor 2020. Interne prioritering vindt plaats in de totstandkoming van de projectportfolio van 2019 en 2020.

Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

Binnen deze categorie richten we ons de komende twee jaar op drie doelstellingen: het robuust maken van bestaande 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.

Terugblik 2018

In 2018 hebben we, onder andere met het verbeteren van het Elektronisch Archief, een grote stap gezet in het robuust maken van onze backofficesystemen. Hiermee stellen we onze medewerkers nog beter in staat om de beste dienstverlening aan klanten te kunnen bieden. Ook hebben we stappen gezet om onze portalen robuuster te maken. Hiermee voorkomen we mogelijke storingen waar onze klanten hinder van kunnen ondervinden. Werk.nl maken we robuuster door in te zetten op ontkoppelen. In 2018 hebben we de eerste fase gerealiseerd van een project dat het digitale berichtenverkeer van klanten scheidt van het interne digitale berichtenverkeer. In 2019 ronden we dit traject af.

Ook word de verbetering van ons rapportagesysteem voor Sociaal Medische Zaken (Bravo) in 2019 afgerond. 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. Op het gebied van IB&P hebben we een belangrijke stap gezet met de implementatie van de meest essentiële maatregelen voor de AVG in ons IV voortbrengingsproces. Deze maatregelen betreffen de verankering van de principes privacy by design en privacy by default, het in staat zijn inzicht te bieden in verwerkingen van persoonsgegevens en de implementatie van een model voor het uitvoeren van GegevensbeschermingsEffectBeoordelingen (GEB).

Focus voor 2019

UWV heeft een programma ingericht dat zich in 2019 zal richten op het ontkoppelen van het applicatielandschap. Door te ontkoppelen, verminderen we de onderlinge afhankelijkheid van applicaties en vergroten we niet alleen de stabiliteit, maar ook de wendbaarheid van onze ICT. Ook werken we in 2019 verder aan de inrichting van onze ketenmonitoring. Met ketenmonitoring creëren we continue inzicht in de performance en beschikbaarheid van onze systemen waardoor we tijdig verbeteringen aan kunnen brengen en in kunnen grijpen bij (dreigende) incidenten. Op dit moment monitort UWV al verschillende belangrijke processen. In 2019 richten we een brede basis van ketenmonitoring in om zo de stabiliteit van onze ICT en daarmee ook onze dienstverlening, verder te verbeteren. We faseren oude oplossingen van ons datawarehouse uit (datafabriek) en vervangen die door een toekomstvast Data Integratie Magazijn, ondersteund met nieuw verworven ETL-tooling. In 2019 hebben we de hiervoor nieuw verworven ETL-tooling geïnstalleerd en de infrastructuur ingericht en de mensen opgeleid. Op het gebied van IB&P verwachten we in 2019 grote stappen te zetten. De aansluiting van het Werkgeversportaal UWV.nl op de overheidsvoorziening voor E-herkenning ronden we af. Vervolgens gaan we gefaseerd de werkgevers-populatie aansluiten op e-herkenning. Het hogere niveau van authenticatiebeveiliging dat E-herkenning ons biedt, betekent dat het mogelijk wordt om nieuwe digitale diensten te ontwikkelen daar waar de uitwisseling van privacygevoelige gegevens een rol speelt. Tevens wordt de beveiliging van de kritische data-analyseomgevingen up to date gebracht.

Strategische doelstellingen 2019

Ketenmonitoring van meest bedrijf kritische ketens op orde
Toegang UWV.nl met DigiID midden
E-herkenning op WG-portaal
Datafabriek: basis op orde
Beveiliging van kritische data-analyse omgevingen up to date

Vooruitblik 2020

Na de aanbesteding van de ETL-tooling, de inrichting van de infrastructuur en het opleiden van medewerkers, zullen we in 2020 de eerste stappen zetten in het vernieuwen van onze Datawarehouse omgeving. Eveneens zullen we een eigen voorziening voor logging en monitoring inrichten waarmee we nog beter in staat zijn om ongeautoriseerd gebruik en datalekken te detecteren van privacygevoelige gegevens. Met de ingebruikname van E-herkenning en DigiD verbeteren we de informatiebeveiliging op onze portalen.

Vereenvoudiging en vernieuwing IV

Binnen deze categorie richten we ons de komende twee jaar op de vereenvoudiging van onze betaalomgeving en de daaropvolgende vernieuwing van onze belangrijkste uitkeringssystemen. Ook richten wij ons op het realiseren van meer generieke en gemeenschappelijke voorzieningen zodat we minder verschillende technologieën binnen ons ICT-landschap krijgen. We vernieuwen en vereenvoudigen onze E-dienstverleningsplatformen en we migreren naar een nieuw datacenter waarmee we marktconforme veranderbaarheid realiseren. Daarnaast worden vooronderzoeken uitgevoerd naar de bredere vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap (o.a. Sonar, IMF, SMF en Vera). Kortom, wij werken hard aan de noodzakelijke vernieuwing van ons ICT-landschap en op onderdelen zal die de komende jaren fundamenteel gemoderniseerd en vernieuwd worden. We zetten tevens belangrijke stappen in het verder automatiseren van onze backoffice processen, waarbij we de klantvragen zoveel als mogelijk volledig geautomatiseerd gaan afhandelen (Straight Through Processing – STP).

Terugblik 2018

UWV vernieuwt binnen een aantal jaren een groot deel van de applicaties die het gebruikt om mensen naar werk te begeleiden, om het recht op een uitkering vast te stellen en om uitkeringen uit te betalen. UWV wil bij het vernieuwen van deze applicaties gebruik maken van moderne ICT-middelen. In 2018 heeft UWV daarom nieuwe ICT-middelen verworven voor Business Rule Management. In 2019 verwerft UWV nieuwe ICT-middelen voor Operationele Proces Besturing & Case Management.

Ook de contracten met leveranciers worden vernieuwd. Zo heeft UWV eind 2016 een nieuwe leverancier gecontracteerd voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van bedrijfsapplicaties gericht op e-dienstverlening. Eind 2017 heeft UWV de applicaties van de divisie Klant & Service overgebracht naar de nieuwe leverancier. In 2018 ronden we dit af door de applicaties gericht op e-dienstverlening van divisie WERKbedrijf over te brengen naar de nieuwe leverancier. Daarnaast selecteren we eind 2018 een nieuwe leverancier voor onze datacenterdienstverlening. Begin 2019 vindt definitieve gunning plaats. Dit nieuwe contract stelt ons in staat om tegen lagere kosten moderne dienstverlening af te nemen conform de op dit moment in de markt gangbare afspraken.

Tenslotte werken we nog hard aan de implementatie van het digitaal werken bij de divisies Handhaving en Bezwaar & Beroep. De overstap naar digitaal werken met een elektronisch dossier duurt langer dan gepland en wordt nu in 2019 gerealiseerd.

Focus voor 2019

In 2019 treffen we voorbereidingen voor de aankomende bredere vernieuwing van ons applicatielandschap en zetten we verdere stappen in de vernieuwing van onze contracten met leveranciers. Zo zetten we een belangrijke stap met de definitieve gunning en start van de transitie naar een nieuw datacenter.

In 2019 zetten wij ook een belangrijke stap in de modernisering van onze portalen. Werk.nl wordt overgezet naar een nieuwe technologie conform doelarchitectuur. Dit maakt het portaal wendbaarder, beter te beveiligen en beter in staat de toenemende groei aan digitale diensten te ondersteunen.

In 2019 vernieuwen we het aanvraagproces voor de WW met een klantapplicatie die wordt ondersteund met Business Rule Management (BRM). Hiermee zetten wij een volgende stap in het geautomatiseerd

afhandelen van WW-aanvragen. Vanaf Q1 2020 zullen de WW-betalingen lopen via de één uniforme betaalomgeving (1UBO) waarmee weer een belangrijke stap is gezet in de vereenvoudiging van het applicatielandschap. Klanten kunnen vanaf 2019 digitaal afspraken maken met SMZ. Dit gebeurt met de eerste versie van E-afspraak. Tevens zal een toekomstvisie en strategie opgesteld worden voor de modernisering en vereenvoudiging van het ICT-landschap voor WERKbedrijf en SMZ.

Strategische doelstellingen 2019

Datacenter: definitieve gunning en start transitie

Werk.nl conform doelarchitectuur

1UBO: WW uitkeringen via uniforme betaalomgeving

Nieuw aanvraagproces WW: klantapplicatie

Klanten kunnen afspraken maken met SMZ via eerste versie E-afspraak

Toekomstvisie en strategie vastgesteld op transitie applicatielandschap SMZ en WERKbedrijf

Vooruitblik 2020

Na afronding van de datacenteraanbesteding wordt in 2020 de eerste set aan applicaties gemigreerd naar het nieuwe datacenter. Bij SMZ worden E-afspraak en E-dossier geïmplementeerd. Daarnaast zal het laatste decentrale archief (Sonar) worden overgezet naar het gemeenschappelijke Elektronisch Archief. Na 2019 zetten we een belangrijke stap in de vernieuwing van het aanvraagproces voor de WW met een medewerker applicatie die onze medewerkers ondersteunt in het afhandelen van WW-aanvragen.

Functionele doorontwikkeling en baten

Binnen deze categorie richten we ons de komende twee jaar op het noodzakelijke verbeteren van onze digitale dienstverlening. Hierbij zullen we belangrijke stappen gaan zetten in het verder personaliseren van die dienstverlening aan onze klanten.

Terugblik 2018

Wij hebben in 2018 de aansluiting op het Digipoort-kanaal verbeterd. Hiermee kunnen werkgevers in grote hoeveelheden digitale diensten afnemen, zoals betaalspecificaties voor de Ziektewet.

Focus voor 2019

We realiseren een grote stap in het verbeteren van onze dienstverlening door alle diensten, waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen, bij UWV onder te brengen in MijnUWV. De diensten rond toeleiding naar Werk blijven geconcentreerd op Werk.nl. Hiermee wordt het voor de klant duidelijker bij welk portaal van UWV hij moet aankloppen om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. Door het centraal onderbrengen van verplichte diensten vereenvoudigen we bovendien ons ICT-landschap.

Het nieuwe ZW arbo proces is begin 2019 geïmplementeerd. Met het nieuwe proces voldoen we aan de AVG, is het intake proces gedigitaliseerd en hebben we een start gemaakt met het digitaliseren van de rest van het proces.

Strategische doelstellingen 2019

Werkmapdiensten op mijn UWV

ZW-arbo proces geïmplementeerd

Vooruitblik 2020

Door klantprofielen te implementeren zijn we in staat om meer maatwerk en persoonlijke dienstverlening aan te bieden aan onze klanten via de digitale kanalen.

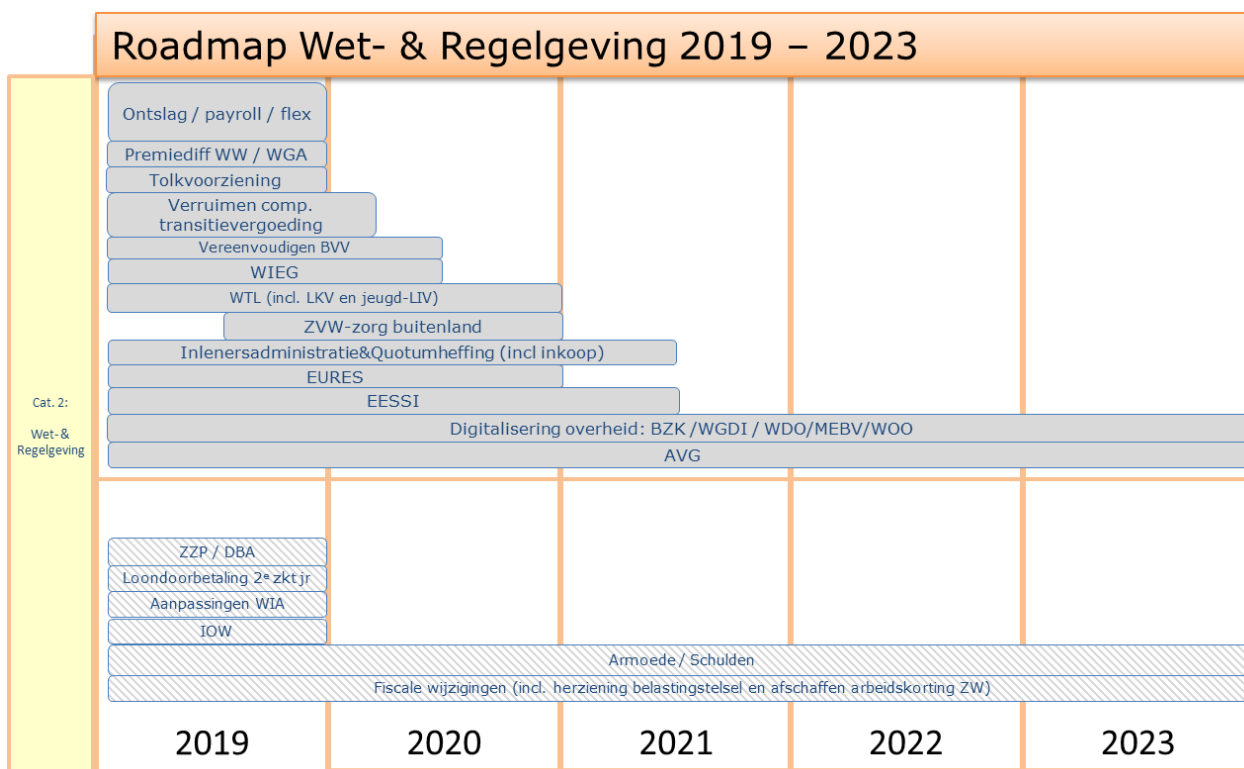
2.6. Wet- en regelgeving 2019 e.v.

De verandertrajecten in dit informatieplan zijn hoofdzakelijk gericht op het toekomstbestendig, veilig en wendbaar maken van het ICT-landschap van UWV. Naast deze trajecten werkt UWV in opdracht van het ministerie van SZW aan de realisatie van grote veranderingen in wet- en regelgeving. Voor de uitvoering van deze veranderopdrachten ontvangt UWV aanvullende financiering. Dit neemt echter niet weg dat de totale verandercapaciteit van UWV gelimiteerd is en dat projecten gericht op de implementatie van nieuwe of veranderde wet- en regelgeving een flink beslag leggen op deze

schaarse verandercapaciteit. Bovendien is het niet altijd mogelijk om grote bewegingen in het applicatielandschap parallel uit te voeren aan de implementatie van wetgeving, omdat ze leiden tot veranderingen in dezelfde applicaties.

In 2019 en 2020 zal nog 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, zoals de WTL, Inlenersadministratie & Quotumheffing en Vereenvoudiging Beslagvrijevoet. Tegelijkertijd werken we aan het realiseren van de ambities die zijn vastgelegd in het laatste regeerakkoord. Het nieuwe kabinet wil voortvarend van start gaan en streeft ernaar om veel maatregelen van het nieuwe regeerakkoord zo snel mogelijk in te laten gaan. Zo wordt in 2019 gewerkt aan o.a. de implementatie van de Wet Invoering Extra Geboorteverlof (WIEG), Premiedifferentiatie WW en de verruiming van de compensatie transitievergoeding. Daarnaast werken we in 2019 aan de implementatie van Europese regelgeving, zoals de EESSI, een oplossing die de sociale zekerheidsorganen in Europa ondersteunt in digitale informatie-uitwisseling, EIDAS, die Nederlandse organisaties in de publieke sector verplicht het mogelijk te maken voor Europese burgers en bedrijven om in te kunnen loggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel, de Wet digitale overheid (WDO), veilig en betrouwbaar inloggen bij de (semi-) overheid, en de nawerking van de AVG.

In de komende maanden worden de regeerakkoordmaatregelen nader uitgewerkt. Naarmate we meer op het detail komen, zal duidelijker worden hoe de taken over UWV en andere overheidsinstellingen verdeeld worden en wat er bij de implementatie komt kijken. Op basis van wat we nu weten lijkt de totale veranderingopgave door het regeerakkoord nog te overzien. Doordat we tijdig zijn meegenomen door en in gesprek zijn gegaan met SZW, zijn er goede keuzes gemaakt die de ICT-impact positief beïnvloeden. Wel zien we dat er bij specifieke maatregelen knelpunten optreden. SZW en UWV blijven daarom met elkaar in gesprek over deze uitwerkingen. We kijken samen naar het tempo en het moment van invoering van nieuwe wet- en regelgeving, zodat deze optimaal afgestemd kunnen worden op de totale veranderingopgave van UWV. Hiermee houden we de veranderingopgave maakbaar en voorkomen we langere doorlooptijden, hogere kosten en grotere risico's bij complexe ICT-veranderingen.



2.7. 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, werkt UWV 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 en projectportfolio. De Accountants Dienst van UWV houdt toezicht op de werking van de 'first & second line of defense', vanuit de zogenaamde 'third line of defense'.

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

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

Samenwerking SZW

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

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 over gewenst beleid om nadelige effecten te minimaliseren en de slagingskans te vergroten. UWV en SZW trekken samen op om externe stakeholders te informeren over het UWV Informatieplan.

2.8. Risico's en maatregelen

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

Externe ontwikkelingen

Onze aandacht blijft onverminderd gericht op het uitvoeren van trajecten in het kader van stabiliteit en continuïteit. Er is echter een afhankelijkheid met 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 onvoorziene ontwikkelingen plaatsvinden, die maken dat op het plan moet worden bijgestuurd. Hiervoor is een goede besturing essentieel. We hebben daarom de besturing van onze IV-veranderingen versterkt (paragraaf 2.7).

Financiën

Evenals vorig jaar hebben wij een inschatting gemaakt van de projectkosten voor 2019 (voor volgende jaren zijn deze gebaseerd op verwachtingen). Tevens hebben we een maakbaarheidsanalyse 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 of specifieke kennis hebben van het bestaande ICT-landschap, de processen, systemen, wet- en regelgeving en de historie. Projecten kunnen deze schaarste ervaren als de benodigde capaciteit al op andere projecten is ingezet. UWV werkt aan de versterking van capaciteitsmanagement binnen de IV functie. Hiermee kunnen we beter anticiperen op mogelijke knelpunten en kunnen we problemen voorkomen, bijvoorbeeld door planningen op elkaar af te stemmen of waar nodig specifieke kennis op tijd te verwerven.

Leverancierssamenwerking

De samenwerking met leveranciers heeft een grote invloed op de wijze waarop projecten worden uitgevoerd en het succes daarvan. Daarom versterkt UWV de komende jaren zijn Leveranciersmanagement (paragraaf 2.9).

2.9. ICT-Leveranciers

De kwaliteit van de dienstverlening van UWV is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit en het functioneren van ICT leveranciers. Leveranciersmanagement is het proces waarmee deze afhankelijkheid wordt gemanaged. UWV neemt van ICT Leveranciers marktconforme diensten af met een duidelijke resultaatverplichting. Dit is een belangrijk uitgangspunt, wat in nieuwe verwervingstrajecten leidend moet zijn en wat bij een aantal oudere contracten m.b.t. IV dienstverlening ingeregeld moet worden. UWV gaat met zijn strategische leveranciers partnerships aan, om bijvoorbeeld toegang te krijgen tot de research labs en om innovatieve projecten te starten. In de komende jaren streeft UWV naar het versterken en verder professionaliseren van het proces leveranciersmanagement binnen de IV functie van UWV.

2.10. Financiën

Voor de benoemde activiteiten in dit UWV Informatieplan is een eerste inschatting gemaakt van de financiële haalbaarheid. Voor de jaren 2019 en 2020 is de inschatting uiteraard nauwkeuriger dan voor de jaren erna. Het totaal benodigde bedrag per jaar is opgenomen in de onderstaande tabel. Stabiliteit, continuïteit, privacy en informatiebeveiliging blijven onze aandacht houden. Daarnaast willen we de komende jaren ook grote stappen maken in de vereenvoudiging en vernieuwing van ons ICT-landschap, om ook in de toekomst onze dienstverlening te kunnen borgen. Tevens willen we meer ruimte creëren voor verbeteringen in ons huidige ICT-landschap voor klanten en medewerkers (functionele doorontwikkeling).

Tabel: Financiële Impact UIP

	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal Kosten Wet- en Regelgeving (separaat gefinancierd)	(21)	(7)	(3)	(0)	(0)
Transitie Datacenter	15	15	15	15	0
Transitie 1 Applicatieleverancier	4	0	0	0	0
Totaal Kosten Transitietrajecten	19	15	15	15	0
Stabiliteit en Continuïteit	33	20	20	20	20
Vereenvoudiging en Modernisering	29	43	43	43	43
Baten en Functionele Doorontwikkeling	6	12	12	12	12
Totaal Kosten Reguliere Projectportfolio	68	75	75	75	75
Structureel Investeringsbudget SZW	60	70	75	75	75

Projecten worden bij UWV gefinancierd uit drie blokken:

1. Wet- en Regelgeving

SZW en UWV maken afspraken over de financiering van wet- en regelgevingsprojecten op basis van uitvoeringstoetsen. UWV ontvangt hiervoor separaat financiering. 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. 2019 is een jaar met veel wet- en regelgeving.

2. Transitietrajecten

UWV moet de komende jaren een aantal grote leverancierscontracten Europees aanbesteden. Het migreren van de ICT-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. Verder zal een zorgvuldige migratie in veel gevallen betekenen dat de migratie fasegewijs wordt doorgevoerd, waardoor zowel de oude als de nieuwe leverancier kosten in rekening zullen brengen. Vooral het betalen voor de dubbele omgeving tijdens de transitie kan een grote kostenpost opleveren. Omdat de aanbestedingen nog niet zijn afgerond, is de nieuwe leverancier nog niet bekend, evenals het migratiepad. Daardoor zijn deze kosten nu nog moeilijk in te schatten. De bedragen in de tabel zijn derhalve aannames, gebaseerd op het huidige inzicht. Met SZW is besproken dat UWV de transitiekosten betaalt uit de reserves.

3. Reguliere Projectportfolio

Voor projecten in de reguliere projectportfolio houden we voornamelijk een jaarlijkse financiering aan van € 75 miljoen per jaar. SZW financiert hiervan in 2019 € 60 miljoen. Met SZW is afgesproken dat het projectbudget richting 2021 geleidelijk verhoogd wordt naar € 75 miljoen per jaar. Het resterende deel betaalt UWV uit zijn reserves.

De totale projectportfolio 2019 telt op tot € 109 miljoen, de afgelopen jaren is deze omvang maakbaar gebleken. De reguliere projectportfolio 2019 is compact (€ 68 miljoen) gezien de relatief grote post van wet- en regelgeving projecten in 2019. Daarnaast hebben we 64 noodzakelijke projecten geïdentificeerd, die we in de komende jaren zullen realiseren. Een deel van deze projecten gaan we starten in 2019, maar alleen als voldaan wordt aan de startvoorwaarden (voldoende capaciteit beschikbaar en goede voortgang van de reeds lopende projecten). Op die manier kunnen we goed inspelen op nieuwe ontwikkelingen en optimaal gebruik maken van beschikbare verandercapaciteit.

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.

Om ook in de toekomst aan de gestelde kwaliteitseisen te kunnen blijven voldoen, hebben wij tevens aandacht voor modernisering en vernieuwing. De infrastructuur, de kantoorautomatisering en de daaraan gerelateerde dienstverlening worden gemoderniseerd. Met het aanbesteden van de datacenterdienstverlening worden marktconforme veranderbaarheid en snellere 'time to market' gerealiseerd. Snelheid van levering, efficiëntie en wendbaarheid zullen worden vergroot door verregaande automatisering van beheer in een cloud-georiënteerde dienstverlening. We zullen ook de efficiëntie van de beheerprocessen vergroten door ze vergaand te automatiseren. Tevens zijn wij beheerst de mogelijkheden van innovatie aan het verkennen zoals 'containerization' van applicatie-onderdelen.

Daarnaast stelt de toenemende digitalisering steeds hogere eisen aan de beveiliging en brengt het allerlei privacyvraagstukken met zich mee. De informatiebeveiliging wordt de komende jaren op een hoger peil gebracht met als doel het voorkomen van ontvreemding van gegevens of geld, het voorkomen van moedwillige ontwijking (gijzeling, uitval, onbeschikbaarheid), het adequaat kunnen inspelen op incidenten en het voldoen aan wet- en regelgeving.

3.2. Thema's en roadmaps

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 beogen we een toename van de veranderbaarheid en wendbaarheid van de informatievoorziening. 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. Daarvoor worden de applicaties in het ICT-landschap in logische functionele compartimenten ingedeeld en worden per compartiment generieke services aangeboden voor de communicatie tussen compartimenten. 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. Hierdoor wordt het mogelijk, 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 en de invloed van dit afwijkende gedrag op andere applicaties tijdig kan worden herkend.

Informatiebeveiliging en -privacyborging

Digitalisering van onze dienstverlening stelt andere en vaak hogere eisen op het gebied van privacyborging en informatiebeveiliging, vooral waar het om persoonsgegevens gaat. Een optimale beveiliging is nodig om de stabiliteit, continuïteit en integriteit van de digitale dienstverlening te blijven garanderen. Die diensten zullen blijvend moeten voldoen aan wet- en regelgeving en overheidsafspraken op zowel nationaal als Europees niveau. De AVG is geïmplementeerd per mei 2018. UWV heeft hiermee de bescherming van de gevoelige persoonsgegevens aantoonbaar ingericht en informeert onze cliënten actief hierover. Privacy by Design en by Default is ingericht, waarmee organisatorische en technische maatregelen onderdeel van het voortbrengingsproces zijn geworden, om zo de privacy binnen de verwerking van persoonsgegevens te waarborgen en transparantie over de verwerking te vergroten. UWV werkt een verdergaande ambitie op het vlak van deze privacyborging uit voor 2019 en verder.

UWV voldoet reeds aan de Meldplicht Datalekken. In het kader van de meldplicht vraagt de Autoriteit Persoonsgegevens tevens, melding te maken van beveiligingsincidenten waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan of onrechtmatige

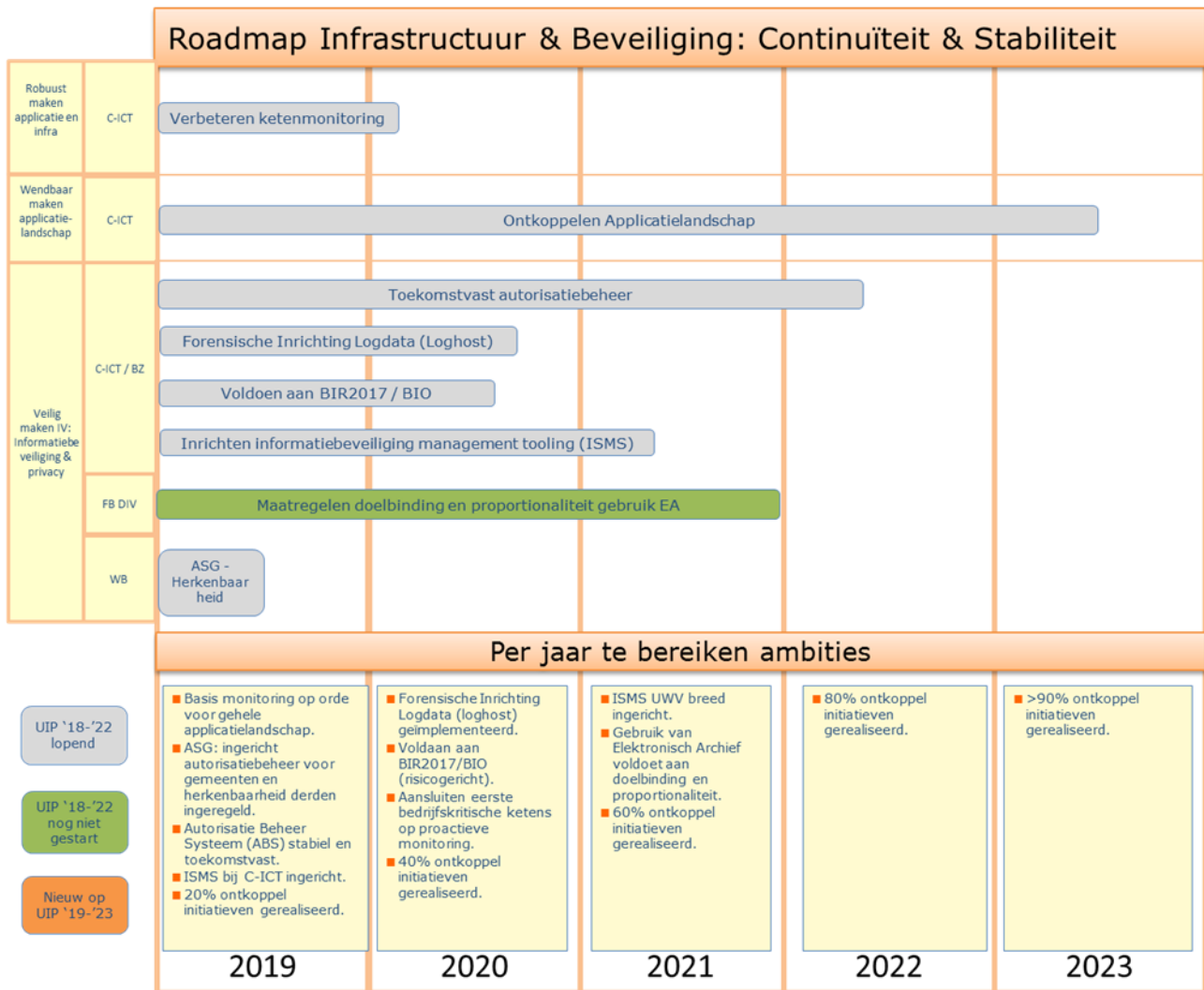
verwerking redelijkerwijs niet is uit te sluiten. Met de invoering van de AVG is deze meldplicht verder verscherpt en het proces hierop aangepast. Met de aanstelling van de Functionaris Gegevensbescherming is het proces van melding en afhandeling ten aanzien van de AVG bij UWV verder geborgd.

Door verdere implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR2017- UWV, Security by design) is de beveiliging van onze informatievoorziening toegenomen. In 2018 is ook de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) vastgesteld en geïmplementeerd. De wijzigingen zullen ook in 2019 en verder nog actie vragen. De Wet digitale overheid (WDO) wordt met ingang van 2019 van kracht en vraagt veilige en betrouwbare interactie tussen Nederlandse burgers en bedrijven met de (semi-) overheid, onder andere met aansluiting op het eID-stelsel. De wet stelt daarnaast open standaarden verplicht voor toegankelijkheid en voor informatieveiligheid. Dit brengt voor UWV activiteiten mee op de verplichte toepassing van beveiligingsstandaarden uit de 'pas-toe-of-leg-uit' lijst van het Forum Standaardisatie, waar die tot nu toe nog optioneel waren.

UWV richt een centrale voorziening in voor forensische log host. Samen met de ISMS stelt dit UWV in staat, door middel van tijdige signalering van afwijkingen van de standaardpatronen (logging en monitoring) actief problemen te voorkomen, op te lossen en te beperken. Tevens kunnen we hiermee geaggregeerde managementinformatie over de mate van compliancy genereren. Het IB&P-beleid is in 2018 geactualiseerd op grond van de AVG en het CISO-beleid wordt vanaf 2019 ook aangepast aan de BIR2017/BIO en WDO. Er vindt een herziening plaats om tot een meer integrale visie te komen voor het realiseren van veilige informatiedeling. 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). Kennisdeling en kennisborging worden verder versterkt om het veranderde beleid en de implementatie van wet- en regelgeving breder bekend te maken, om zo de implementatie maximaal te ondersteunen.

In de ondersteuning van de dienstverlening van UWV wordt vaker gebruikgemaakt 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. Met de invoering van de Europese verordening eIDAS regelt UWV, dat het binnen de Europese Unie makkelijker en veiliger wordt om online zaken te regelen, doordat iedereen kan inloggen met een door Europa erkend nationaal inlogmiddel.

In de IAM-visie (Identity Acces Management) is in 2018 toegang tot informatie beheersbaar en controleerbaar uitgewerkt voor doelgroepen als eigen medewerkers, gemeentemedewerkers, afnemers, cliënten en werkgevers. Toegang tot informatie wordt beperkt tot een minimum; alleen datgene wat actueel en noodzakelijk is 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 vereenvoudiging

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

Aanbesteden van en 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. In die periode zijn de websites van UWV, UWV.nl en Werk.nl uitgegroeid van beperkte informatiesites tot de grootste transactiesites van de Nederlandse overheid. De verwachtingen groeien even hard mee, zowel op het vlak van continuïteit en wendbaarheid in de dienstverlening, als ook pro-activiteit ten opzichte van huidige en toekomstige ontwikkelingen. In voorstudies voor de datacenterstrategie uit 2015 is geconstateerd, dat de invulling van de diensten, het contract en de onderliggende technologische invulling van de IT-infrastructuur onvoldoende mee getransformeerd zijn.

In 2016 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor het datacenter van UWV. De implementatie van het nieuwe datacenter dienstverlening 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, dat is gebaseerd op de inrichting van de huidige omgeving. Hierdoor wordt het mogelijk een één-op-één transitie uit te voeren van applicaties niet nog niet geschikt zijn om op modernere infrastructuur te draaien. Dit wil zeggen dat de Open VMS, AIX en Windows systemen en de applicaties

zonder (grote) technische wijzigingen overgezet kunnen worden. Deze landingszone is bedoeld voor migratie van applicaties, die niet naar de hieronder beschreven landingszone kunnen worden gemigreerd.

2. Private Cloud

De tweede landingszone wordt volledig nieuw opgebouwd in het nieuwe datacenter van de leverancier. Deze omgeving zal bestaan uit een moderne infrastructuur, gebaseerd op moderne cloud technologie, waarbij verregaande automatisering van het beheer speerpunt is. 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, waarin nieuwe systemen en aanpassingen op bestaande systemen op hoog geautomatiseerde wijze kunnen worden 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 vooral de security van Public Cloud.

De hierboven genoemde verwerving van een nieuw contract voor de datacenterdienstverlening zal in de eerste helft van 2019 worden afgerond. Aansluitend wordt de migratie vanuit het bestaande datacenter in gang gezet. De migratie zal gefaseerd in een aantal batches worden uitgevoerd en duurt naar verwachting twee tot vier jaar.

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 datacentermigratie – nodig en opportuun is om Open VMS te vervangen ('replatforming') en AIX applicaties naar Linux te migreren.

Vernieuwing kantoorautomatisering

UWV is reeds een aantal jaar bezig met het vernieuwen van de kantoorautomatisering. Inmiddels zijn met de realisatie van de 'Digitale Werkplek' moderne (collaboratie)voorzieningen opgeleverd die het mogelijk maken om interactief samen te werken en implementeren wij nieuwe werkplekconcepten in samenwerking met onze leverancier. De modernisering van de kantoorautomatisering wordt begin 2019 afgerond na een landelijke uitrol van o.a. smartphones, laptops, WiFi, en multifunctional printers. Daarnaast is dan ook de informatiehuishouding en dataopslag op orde gebracht.

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 verder te automatiseren.

Roadmap Infrastructuur & Beveiliging: Modernisering & Vereenvoudiging



Per jaar te bereiken ambities

<p>UIP '18-'22 lopend</p> <p>UIP '18-'22 nog niet gestart</p> <p>Nieuw op UIP '19-'23</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definitieve gunning nieuw datacenter & getekend contract. Start applicatietransitie nieuwe DC dienstverlening. Alle UWV kantoorautomatisering gemoderniseerd. Afronden voorbereidingen EA telefonie (reeds gestart in 2018). 4 POC's binnen thema Innovatie gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Migratie eerste batch naar nieuwe datacenter gereed. Geautomatiseerd productiebeheer geïmplementeerd. Europese aanbesteding KA, Werkplek, Netwerk (KWN) gestart. 4 POC's binnen thema Innovatie gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Migratie tweede batch naar nieuwe datacenter gereed. Getekend contract met aanbieder telefonie ingegaan per 1-1-2021. 4 POC's binnen thema Innovatie gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Afronding migratie naar het nieuwe datacenter, afronding applicatietransitie nieuwe dienstverlening. Afronding EA telefonie. 	<ul style="list-style-type: none"> Gemigreerde UWV applicaties naar DC door nieuwe leverancier overgenomen dienstverlening. Vervangen van het IBM operating system AIX in een aantal applicaties door Linux OS (platform onafhankelijk). Nieuw contract voor KWN per 01-01-2024 ingegaan.
	2019	2020	2021	2022	2023

4. IV-domein E-dienstverlening

4.1. Ambitie en doelen

De digitalisering in onze samenleving zet onverminderd door en de wereld om ons heen verandert in rap tempo. Technologie is één van de grote aanjagers van deze veranderde wereld. Verschillende overheidsbrede ontwikkelingen, zoals modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV), stimuleren UWV om zijn digitale dienstverlening meer vorm te geven. De afgelopen jaren hebben we veel verbetering doorgevoerd in de stabiliteit en continuïteit van het applicatielandschap. Hierdoor is de beschikbaarheid van de dienstverlening op de portalen van UWV vergroot. Tevens is de basis gelegd voor volgende stap in digitalisering van dienstverlening.

Ambitie

UWV streeft naar het bieden van uitstekende (digitale) dienstverlening: betrouwbaar, toegankelijk en effectief. Hiervoor biedt UWV dienstverlening aan via verschillende kanalen: digitale klantinteractie heeft daarbij de voorkeur voor ons én de klant; daarnaast blijven we bereikbaar per telefoon, op de vestiging en per post. De dienstverlening moet daarbij naadloos over kunnen gaan van kanaal naar kanaal om tot een consistente klantbeleving te komen. Deze omnichannel strategie ondersteunt de klant bij het zoveel mogelijk zelfstandig afnemen van dienstverlening.

Doelen

De ambitie verwezenlijken we door de bestaande dienstverlening aan te passen en uit te breiden. Daarbij ligt de focus op het uitbreiden van dienstverlening op het digitale kanaal, zodanig dat de klant zelfstandig in staat is eenvoudige taken en vragen af te handelen. Naast de doorontwikkeling en uitbreiding van de dienstverlening aan burgers en werkgevers, gaan we ook de digitalisering verbeteren en uitbreiden richting zakelijke partners, leveranciers, gemeenten en gegevensafnemers.

De veiligheid van dienstverlening en een up-to-date applicatielandschap zijn randvoorwaardelijk voor het realiseren van deze ambitie. De veiligheid van de digitale kanalen moet daarbij voldoen aan de eisen die daaraan vanuit de maatschappij worden gesteld. Het applicatielandschap moet robuust en wendbaar zijn om de vele veranderingen in deze digitale wereld snel en efficiënt te kunnen absorberen. Deze doelen voor E-dienstverlening hebben we beschreven en geclusterd in drie strategische thema's.

4.2. Strategische thema's

4.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging: Beveiliging van portalen

De implementatie van de WDO, eIDAS en de AVG (zie paragraaf 2.6) zijn wetgevingstrajecten die impact hebben op de inrichting van E-dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Het aantal normen waaraan internettoepassingen door de trajecten moeten voldoen, wijzigt in een toenemend tempo. Om de verdere digitalisering van de diensten mogelijk te maken, is het van belang de informatiebeveiliging van de portalen op orde te houden. De informatiebeveiliging van de portalen valt uiteen in twee belangrijke onderdelen, te weten:

- **Identificatie en authenticatie (I&A).** Het toegang krijgen tot een portaal wordt geregeld via het identificatie- en authenticatiemiddel. Dit middel moet veilig zijn, om te voorkomen dat niet gerechtigde partijen toegang verkrijgen.
- **Informatiebeveiliging van internettoepassingen en de portalen zelf.** De informatiebeveiliging van het portaal zelf wordt bereikt door een combinatie van technische en organisatorische maatregelen op de verschillende componenten waaruit een portaal bestaat.

De toegang tot de portalen van UWV zal de komende jaren op het vereiste niveau gebracht worden. Dat geldt voor de portalen voor de burger, werkgever, zakelijke partners en leveranciers. Overheid brede middelen als DigiD en E-Herkenning spelen daarin een belangrijke rol.

Onderwerpen die vallen binnen de scope van informatiebeveiliging zijn: toegankelijkheidseisen, eisen aan cookies en userlogging, eisen aan monitoring, eisen aan de software, eisen aan de communicatie, eisen aan de hardware/middleware en eisen op het gebied van technisch infrastructurele communicatievoorzieningen. Het is daarom van groot belang dat er sprake is van een uitstekende interne en externe samenwerking in de volledige IV-keten.

Een meerjarige gecoördineerde aanpak moet richting geven aan de veranderingen die nodig zijn bij de beveiliging van portalen. Hiervoor richten we een programmaorganisatie in en stellen we een roadmap I&A op. Op deze manier zorgen voor een stapsgewijze en gecontroleerde implementatie van voorzieningen en middelen, die zorgen voor het juiste

veiligheidsniveau op alle UWV portalen. Naast het aanpakken van de toegang tot de dienstverlening, zal ook de informatiebeveiliging van de internetapplicaties en portalen aandacht krijgen.

4.2.2. Functionele doorontwikkeling en batentrajecten: Omnichannel-strategie en uitbreiding digitale diensten

Daar waar vroeger bedrijven bepaalden op welk moment, hoe en welke diensten of services werden aangeboden aan de klant, staat de klant van vandaag zelf aan het stuur. De klant bepaalt waarom, wat, wanneer en hoe hij iets wil en verwacht direct een persoonlijke en relevante reactie van bedrijven en overheden. We zien een verschuiving van de traditionele kanalen als telefonie en post naar moderne digitale kanalen zoals de smartphone. In dit samenspel van kanalen is het van belang dat de klant één UWV blijft ervaren: dezelfde inhoud en afhandeling ongeacht het kanaal en een consistente klantervaring over de kanalen heen.

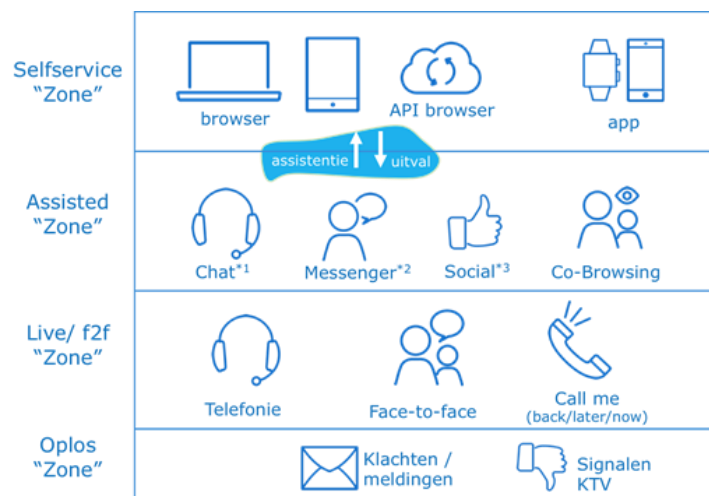
Visie op dienstverlening: "De klant bepaalt op welke wijze hij met het UWV contact opneemt en informatie opzoekt. Hij kan dit via meerdere kanalen doen, digitaal, telefoon, post, face tot face. Wat hij ook kiest, via elk kanaal zijn zijn gegevens beschikbaar, vindt hij dezelfde informatie, kan hij alle diensten afnemen en krijgt hij hetzelfde antwoord op de vraag. De achterliggende processen en systemen zijn op elkaar aangesloten, waardoor naadloos wisselen van kanalen mogelijk is. Dit noemen we omnichannel."

Naast deze ambitie dwingt ook de implementatie modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV) ons een omvangrijke verandering in gang te zetten. De MEBV geeft burgers en bedrijven het recht, ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Om een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening, is digitalisering een vereiste en is het digitale kanaal het voorkeurskanaal.

De klant beleeft de interactie met UWV als een logisch, transparant en samenhangend proces waarin de verschillende vormen van dienstverlening naadloos in elkaar overgaan. Met de vergroting van de zelfredzaamheid door digitalisering verandert ook de klantvraag en is voor complexere vragen toegang nodig tot alle binnen UWV bekende informatie over de klant.

UWV wil de klant in staat stellen om zijn diensten volledig zelfstandig te kunnen afnemen via de selfservice zone. Soms is de vraag wat complexer en is het prettig om even met UWV te mailen of te spreken. Dit gebeurt in de assisted zone met bijvoorbeeld beveiligde mail of chat. Daar waar het logischer is, wordt de klant geholpen in de live zone. Bijvoorbeeld bij klachten of nog complexere problematiek. De digitale communicatievarianten hebben hierbij de voorkeur, omdat daarmee de klant optimaal wordt gefaciliteerd. Daarnaast biedt het voordelen voor UWV; digitaal binnen krijgen betekent ook digitaal kunnen verwerken.

Hiervoor sluiten we aan op de gemeenschappelijke voorzieningen uit het IV-domein van E-Werken. Daarbij is aansluiting op het elektronisch archief een belangrijke voorziening om de klant digitaal te kunnen informeren. De klant neemt meestal het initiatief in de communicatie met UWV. Een groot deel daarvan is het opvragen van statusinformatie. Deze eenvoudige vragen zijn we graag voor. Daarom wil UWV door middel van notificaties de klant informeren over wijzigingen in de status van een bepaalde dienst, gemaakte afspraken, herinneringsberichten of wijzigingen in de informatie. UWV werkt daarbij mee aan de implementatie van het federatief stelsel berichtenvoorzieningen. Dit stelsel geeft verdere inrichting aan een overheidsbrede en uniforme manier van notificeren naar de burger. We zorgen dat de klant zelf kiest voor het digitale kanaal, om eenvoudige taken en vragen daar zelfredzaam af te handelen. Zodat we de andere kanalen nog beter inzetten voor de complexere vragen, taken én voor die klantgroepen die meer hulp nodig hebben.



Omnichannel dienstverlening kan niet zonder actuele en juiste klantdata over de klantreis heen. Het inrichten van middelen in de informatievoorziening voor onderzoek naar, en analyse van, ervaringen van de klant over de dienstverlening van UWV is een belangrijke ontwikkeling. Om als medewerker van UWV de klant goed te bedienen en de klantvraag goed te beantwoorden, is een klantbeeld op basis van actuele en kwalitatief goede data belangrijk. CRM is daarbij een noodzakelijk hulpmiddel. Hierin komen de IV domeinen E-Werken, Gegevenshuishouding en E-dienstverlening samen.

De klant krijgt meer inzicht en regie via het digitale kanaal op de gegevens die we als UWV beschikbaar hebben. Nieuwe diensten worden hiervoor ontwikkeld samen met de divisies, om de digitaliseringsgraad van de klantreis in stappen te verhogen. In de toekomst zijn zowel afspraken als statusinformatie digitaal terug te vinden, samen met alles wat we per post sturen. Het digitaal aanbieden van post maakt het mogelijk om deze fysieke poststromen af te bouwen.

De omnichannel strategie is ook terug te vinden in de verandering in bijvoorbeeld de dienstverlening op de werkpleinen. Dat wat niet meer face-to-face afgehandeld hoeft te worden, bieden we digitaal aan. We positioneren Werk.nl daarbij als plek waar vraag en aanbod in de arbeidsmarkt bij elkaar komen: het samenwerkingsplatform voor transparantie in de arbeidsmarkt.

De uitbreiding van digitale dienstverlening zal bij alle klantgroepen aan de orde zijn. Naast diensten voor burgers gaan we de komende jaren tevens de dienstverlening aan leveranciers van voorzieningen verbeteren. Ook het dienstenaanbod aan werkgevers wordt verder gedigitaliseerd, waarbij we nadrukkelijk kijken naar het aanbieden van zogenaamde "A2A" (Applicatie naar Applicatie) koppelingen. Hierbij sluiten de diensten van UWV naadloos aan op de geautomatiseerde processen bij de werkgevers.

4.2.3. Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap: Realisatie doelarchitectuur E-dienstverlening

In 2017 is de doelarchitectuur E-dienstverlening vastgesteld en zijn de eerste stappen gezet om conform deze doelarchitectuur het portaal Werk.nl te herbouwen in nieuwe, toekomstbestendige technologie en een wendbare servicegerichte architectuur. Eind 2017 heeft een doorontwikkeling van deze doelarchitectuur plaatsvonden met een uitwerking voor mobiele diensten.

De komende jaren staan vooral in het teken van het realiseren van de concepten uit de doelarchitectuur. Belangrijk daarbij is het opdelen van het landschap in kleinere onderdelen, de service architectuur, waarmee de wendbaarheid wordt vergroot, de beschikbaarheid wordt geoptimaliseerd en UWV sneller kan ontwikkelen in zijn digitale dienstverlening.

Bij deze ontwikkelingen wordt extra aandacht gegeven aan de inzet van het mobiele kanaal, waarmee we de klant in staat zullen stellen zelfstandig een aantal taken te kunnen uitvoeren. Hieraan gekoppeld gaan we de klant via notificaties proactief herinneren aan komende afspraken, nog te verrichten handelingen en belangrijke informatie vanuit UWV. Het Project 'Basisplatform App Diensten' geeft hieraan invulling.

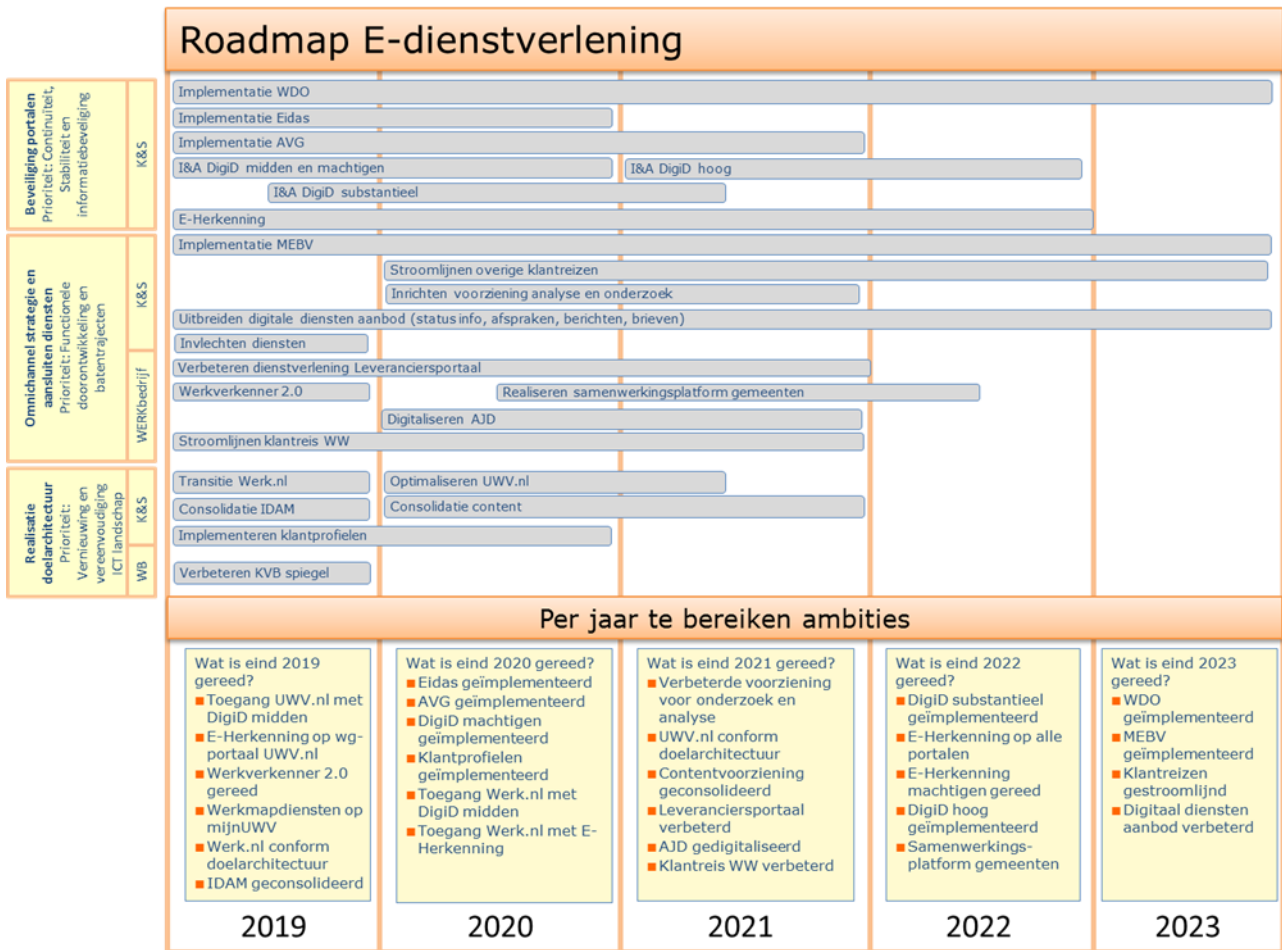
Om de klant ook op de bestaande digitale kanalen persoonlijker te kunnen ondersteunen, gaan we het dienstenaanbod personaliseren. De klant vindt hiermee de voor hem relevante diensten en de juiste informatie sneller terug. De inrichting van servicegerichte profilering zorgt voor het aanbod van een persoonlijke omgeving aan de klanten.

Een aanvraag voor een UWV-dienst gaan we zoveel mogelijk digitaal faciliteren. Hiertoe gaan we de robuustheid van onze digitale formulieren vergroten, zodat een intake meer geautomatiseerd kan worden ingezet en volbracht. UWV is in 2018 is gestart met het vernieuwen van het Werk.nl platform; eenzelfde vernieuwing wordt nu ingezet voor UWV.nl. Het project 'Optimaliseren UWV.nl' gaat hieraan invulling geven.

Het bieden van een betrouwbare en veilige digitale omgeving is en blijft van groot belang voor UWV. Eenduidig, herkenbaar en veilig toegangsbeheer is hierbij cruciaal, waarbij de klant zichzelf of indien nodig iemand anders kan machtigen. Consolidatie identity management voorzieningen en veranderingen binnen het thema beveiliging portalen geven hieraan invulling.

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 daaraan invulling 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 primaire processen.
- Stapsgewijs vernieuwen en vereenvoudigen van het applicatielandschap, op basis van het herontwerpen van de primaire processen.
- (Door-)ontwikkelen en implementeren van gemeenschappelijke voorzieningen en het verwerven en inrichten van generieke tools.

Het verhogen van de efficiency en kwaliteit door het herontwerpen van de primaire processen heeft als bovenliggend doel, de dienstverlening aan klanten te verbeteren en de servicegerichte klantondersteuning door medewerkers te vergroten. Dit wordt bereikt door:

- De klantcommunicatie waar mogelijk te digitaliseren, waarbij de klant wordt ondersteund door de bij UWV reeds bekende gegevens direct aan hem te tonen. De klant kan deze gegevens wijzigen en/of aanvullen.
- Klant(aan)vragen zoveel mogelijk digitaal af te handelen. Dit gebeurt zonder tussenkomst van een medewerker, door middel van het automatiseren van de werkstroom. De klant krijgt waar mogelijk direct respons op zijn of haar klantvraag; de medewerker hoeft zich niet bezig te houden met de 'eenvoudigere' aanvragen of wijzigingen.
- Medewerkers uit te rusten met digitale middelen, voor het geval een klant(aan-)vraag niet geautomatiseerd kan worden afgehandeld. Op deze wijze kan de medewerker de klantvraag alsnog doeltreffend afhandelen.
- De opbouw van een integraal klantbeeld binnen UWV, zodat een medewerker sneller en beter inzicht krijgt in de totale situatie van een klant en de klantcontacten, om betere service te kunnen verlenen.
- Implementatie van het 'werken met zaken'. Medewerkers krijgen alleen toegang tot gegevens die bij de caseload horen en strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van taken.
- Realisatie van betere ondersteuning voor managementinformatie en cost accounting.
- Vernieuwing en vereenvoudiging van het bestaande ICT-landschap binnen het UWV, door de inzet van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen.

Vereenvoudiging wordt onder meer bereikt door het ontwikkelen en implementeren van UWV-brede gemeenschappelijke voorzieningen zoals één Uniforme Betaalomgeving, Elektronische Archief, CRM/Klantbeeld, E-Dossier en E-Afspraak. Deze voorzieningen kunnen bij elke divisie of elk proces worden ingezet, waardoor afscheid kan worden genomen van diverse specifieke oplossingen.

Daarnaast zal bij het ontwikkelen van nieuwe systemen ter ondersteuning van het primaire proces, gebruik worden gemaakt van generieke tools voor het beheren en uitvoeren van bedrijfsregels, operationele procesbesturing en case management. Door te werken met generieke tools, ontstaat een standaardondersteuning en werkwijze binnen UWV, waarmee een belangrijke bijdrage aan complexiteitsreductie wordt gerealiseerd. Daarnaast zal het werken met bedrijfsregels en een daarbij behorende goede scheiding tussen het proces en kennis, het ICT-landschap in technisch opzicht wendbaarder maken. Hiermee kunnen wijzigingen in wet- en regelgeving makkelijker en sneller worden gerealiseerd.

Voor alle primaire processen bij UWV geldt, dat deze de komende jaren een herontwerptraject in gaan. Hierbij wordt de systeemondersteuning vernieuwd, met behulp van de generieke tools en gebruikmakend van gemeenschappelijke voorzieningen. De projecten die dit gaan realiseren vormen de kern van de strategie voor het domein E-Werken. In 2019 worden een aantal belangrijke vooronderzoeken uitgevoerd om de strategie te concretiseren naar vervolgstappen. De vooronderzoeken zullen veelal volgens een bewezen aanpak vanuit E-Werken worden uitgevoerd langs de assen: doelgroepen, werkprocessen, systeemondersteuning en organisatie.

Bij het herontwerpen van de primaire processen binnen de divisies zullen de input- en output-kanalen mee moeten ontwikkelen. Tevens moeten ze voldoen aan eisen en wensen en aansluiten op planningen die vanuit het herontwerp van de primaire processen worden gesteld. Voorbeelden zijn onder meer het werken met klantprofielen, het benodigde beveiligingsniveau op de portalen en het ontsluiten van digitale documenten uit het elektronisch archief.

De stabiliteit en continuïteit worden verder vergroot, om de continuïteit voor de korte termijn te kunnen borgen. Voor de langere termijn zullen we de complexiteit van ons applicatie-landschap verder reduceren en stapsgewijs moderniseren.

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 wordt de richting aangegeven.

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 2019 afgerond.

Luziver is het systeem dat het proces Vrijwillige Verzekeringen ondersteunt. Deze applicatie is verouderd en biedt niet meer de ondersteuning en informatie die voor de uitvoering van Vrijwillige Verzekeringen voor de klant gewenst is. Daarnaast heeft de leverancier aangegeven op termijn deze applicatie niet meer te ondersteunen. Om deze redenen wordt een traject gestart om te komen tot een vervangende applicatie.



5.2.2. Modernisering en vereenvoudiging

Zoals in de doelen en ambities verwoord, streeft UWV naar een vereenvoudiging van de inrichting van het systeemlandschap. Dit realiseren we door het herontwerpen van de primaire processen en het inzetten van UWV brede gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Het bovenliggende doel is, de dienstverlening aan klanten te verbeteren en de servicegerichte klantondersteuning door medewerkers te vergroten.

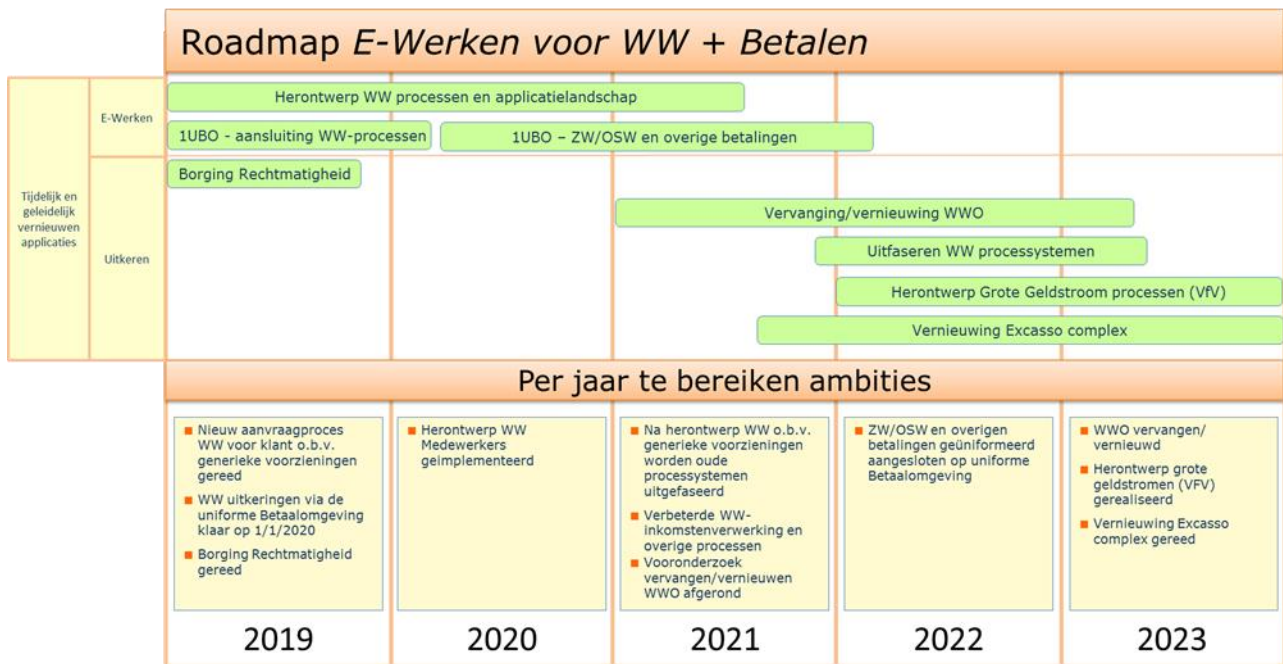
Daarnaast zijn technologische motieven bepalend voor de roadmaps. Op termijn zal een volledige vervanging van de uitkeringssystemen Resa/Fasa en WWO noodzakelijk, vanwege het binnen 10 à 15 jaar discontinue worden van het platform (VMS). Bij het herontwerpen van de primaire processen worden dit soort technologische motieven ook meegenomen in de vooronderzoeken en in de afwegingen van op te pakken trajecten.

Ten behoeve van de inzichtelijkheid van de modernisering en vereenvoudiging zijn vier roadmaps opgesteld.

5.2.2.1. Modernisering en vereenvoudiging WW en betalen

Per 1 januari 2018 is de eerste stap gezet in de richting van één uniforme betaalomgeving (1UBO). Voor de AW wordt vanaf dat moment gebruikgemaakt van het Excasso-systeem. Eenzelfde traject loopt voor het WW-uitkeringssysteem, WWO. Op termijn vindt een herontwerp plaats van de processen rondom de grote geldstromen en wordt de vernieuwing van het Excasso-complex in gang gezet.

In 2018 en 2019 ligt de focus van het domein E-Werken op het herontwerp van de processen van WW-aanvraag met gebruikmaking van nieuwe generieke ICT tools voor Business Rules Management (BRM), Operationele Procesbesturing en Case Management (OPB&CM). Als dit is afgerond, kan de bestaande E-Aanvraag op Werk.nl worden 'uitgezet'. Na afronding van herontwerp WW kan het bestaande WW-landschap worden uitgefaseerd. Vervolgens kan het resterende deel van WWO worden vervangen of vernieuwd (keuze nog te maken).



5.2.2.2. Modernisering en vereenvoudiging voor Werk

Voor het WERKbedrijf is de continuïteit en de toekomst van SONAR, VERA en WBS een zorg. Medewerkers ondervinden tijdens het uitvoeren van hun dagelijkse werkzaamheden veel problemen met het ondersteunen van klanten. Daarnaast verandert de ondersteuning van SONAR door leverancier Oracle in 2024, doordat Oracle gebruik gaat maken van een ander licentiemodel. Dit model zal gebaseerd zijn op het leveren van standaard-functionaliteit vanuit de cloud. On-premise ondersteuning en maatwerk, waarvan UWV nu gebruik maakt, zal een zeer grote kostenstijging tot gevolg hebben.

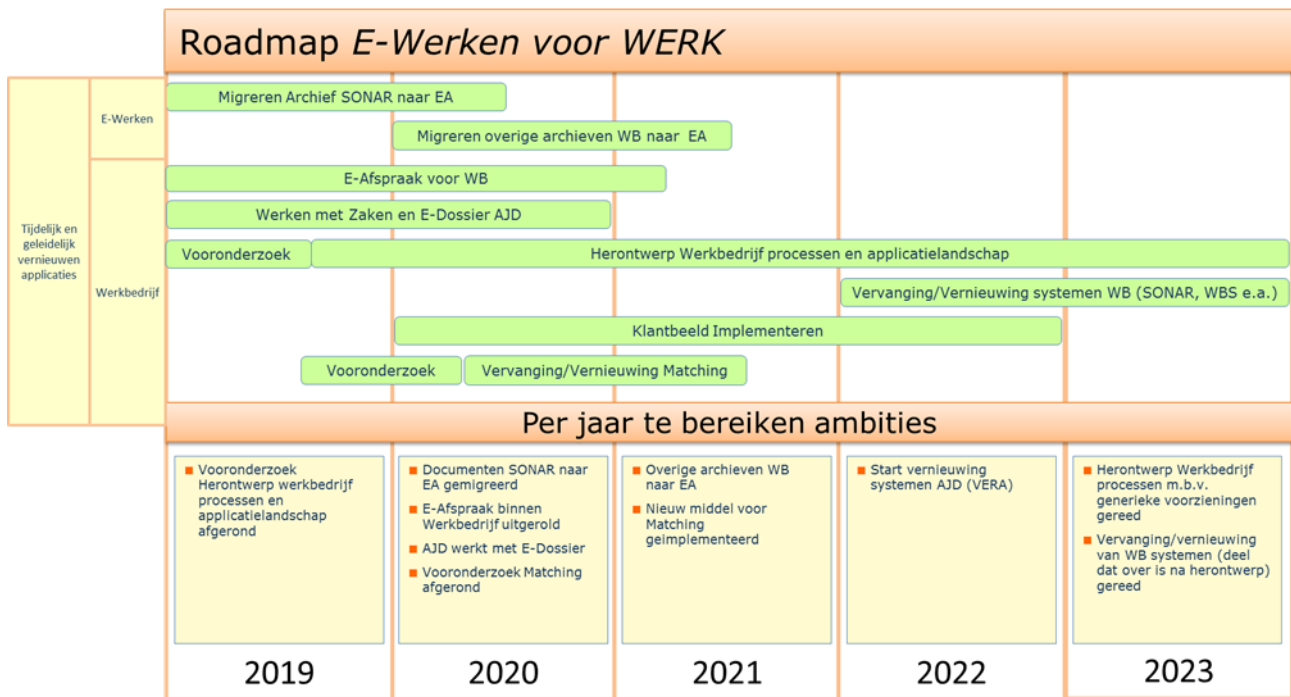
De behoefte vanuit WERKbedrijf is groot om zo snel mogelijk te starten met een modernisering-slag. Dit gaan we realiseren door het herontwerpen van de processen van WERKbedrijf en de implementatie van een nieuw applicatielandschap, deels ingevuld met gemeenschappelijke voorzieningen en generieke tools vanuit E-Werken. Eind 2018 start het vooronderzoek. Na het vooronderzoek zullen vervolgprijven worden gedefinieerd voor het doorvoeren van de vernieuwing.

Het implementeren van E-Afspraak en het migreren van de SONAR documenten naar EA, dragen bij aan de stabiliteit van SONAR en maken vervanging op termijn minder complex. Het vooronderzoek voor de implementatie van E-afpraak start in 2019 en de daadwerkelijke implementatie vindt plaats na een bewezen implementatie van E-Afspraak bij SMZ. Daarnaast is de verwachting vanuit WERKbedrijf dat het overbrengen van SONAR-documenten naar EA een positief effect heeft op de performance van SONAR. Uiteindelijk ontstaat hierdoor ook een hoge(re) mate van compliancy met de Archiefwet, omdat de hiervoor benodigde functies in het EA zijn ingericht.

In 2019 zal het WERKbedrijf starten met een vooronderzoek voor visievorming rondom matching, geautomatiseerd diagnosticeren van vraag en aanbod. In 2020 en 2021 zullen vervolgens matchings-middelen worden gerealiseerd en geïmplementeerd.

Het vooronderzoek voor AJD naar Werken met Zaken en E-Dossier is in 2018 afgerond en zal vanaf 2019 worden geïmplementeerd. Vernieuwing van VERA vormt onderdeel van het herontwerp processen WERKbedrijf.

De overige archieven binnen WERKbedrijf zullen na de migratie van de SONAR-documenten ook naar het EA worden overgebracht. Het UWV brede Klantbeeld wordt in de periode 2019/2020 voor WERKbedrijf gerealiseerd.



5.2.2.3. Modernisering en vereenvoudiging voor AW

Op basis van het in 2018 afgeronde vooronderzoek AW-continueren wordt invulling gegeven aan het herontwerp van het continueringproces bij de divisie Uitkeren en wordt in 2019 gestart met een vooronderzoek naar de vervanging/vernieuwing van Resa/Fasa.

In 2019 zal een vooronderzoek starten voor het herontwerpen van de bedrijfsprocessen van AW Claim en het bijbehorende applicatielandschap. Hierbij wordt onder andere onderzocht hoe generieke tools vanuit E-Werken kunnen worden ingezet voor SMZ.

Ook zullen 2019 de mogelijkheden onderzocht worden voor de gefaseerde transitie van IMF en SMF, conform het nog op te stellen lange termijn plan voor het SMZ-applicatielandschap. SMZ wil IMF uiterlijk eind 2024 vervangen hebben om een continue en gebruiksvriendelijke ondersteuning voor de uitvoering te borgen. Om vergelijkbare redenen wordt ook SMF vervangen. De exacte levensduur van SMF is van verschillende factoren afhankelijk, waaronder de gegarandeerde support door de leverancier en de huidige implementatie. IM-SMZ zal hierin zo spoedig mogelijk helderheid geven.

In 2019/2020 zal een Administratief Juridische Tool binnen SMZ worden geïmplementeerd met als doel een goede, gedragen en geautomatiseerde ondersteuning voor de procesbegeleider neer te zetten.



5.2.2.4. Modernisering en vereenvoudiging voor ZW

De huidige procesondersteuning voor WAZO wordt ondergebracht in het bestaande Ziektewetsysteem 'UZS'. De bestaande ondersteuning kan hiermee vervallen.

Voor ZW-ARBO loopt een pakket aan maatregelen voor het borgen van de continuïteit en stabiliteit, onder andere wordt een structurele oplossing voor medisch digitale intake gerealiseerd. De intake is deels gebaseerd op een oplossing van een externe partij, waarbij de wens is dit te vervangen met behulp van generieke tools vanuit E-Werken. Eind 2018 wordt onderzocht hoe deze vervanging kan worden gerealiseerd.

In 2019 zal een vooronderzoek starten voor het herontwerpen van ZW-processen. Op termijn zullen de onderliggende systemen onder deze wetgeving worden gemoderniseerd en vereenvoudigd. Na het vooronderzoek zal de aanpak en timing verder worden uiteengezet. Afhankelijk van het herontwerp van de ZW processen en onderliggende systeemvernieuwing kan het restant van de bestaande systemen IMF/SMF dat nog in gebruik is worden vervangen of vernieuwd (keuze nog te maken).

Voor ZW bestaat een belangrijke afhankelijkheid met het ontvlechten van het MIMAS cluster, als onderdeel van het ontkoppelprogramma in het domein infra en beveiliging. Op dit MIMAS-cluster draaien verschillende applicatie met een te grote verwevenheid, waaronder UZS. Het cluster moet worden ontvlochten alvorens onderdelen te vernieuwen.



5.2.2.5. Gemeenschappelijke en generieke voorzieningen

De activiteiten binnen het domein E-Werken zijn gericht op het verder digitaliseren en automatiseren van de primaire bedrijfsprocessen binnen UWV door middel van het herontwerpen van de primaire processen en het vernieuwen van de applicaties die het proces ondersteunen. Daarbij geldt dat waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen.

Gebruik gemeenschappelijke voorzieningen

De gemeenschappelijke voorzieningen voor archivering (EA), dossiervorming (E-Dossier) en zaakregistratie (ZOMER) zijn al operationeel en zullen worden doorontwikkeld en verder worden uitgerold.

In de huidige uitvoering worstelt SMZ met meerdere problemen, zoals meerdere agendasystemen, meerdere rapportagevoorzieningen en gebrekkige ondersteuning van het werkproces. Een deel van deze problematiek wordt opgelost door gemeenschappelijke voorzieningen vanuit E-Werken in te gaan zetten bij SMZ, als eerste de voorziening E-afspraak voor agendafunctionaliteit. UWV heeft besloten om deze agendafunctionaliteit aan te besteden. De voorziening vervangt in 2019 de bestaande voorziening die binnen SMZ wordt gebruikt (PACTA). Het E-Dossier is in 2018 uitgerold bij Bezwaar & Beroep en Handhaving en in 2019 zal worden gestart met het uitrollen van E-Dossier bij Sociaal Medische Zaken.

Documenten uit decentrale archieven zullen naar het Elektronisch Archief (EA) worden gebracht. Daarnaast zal worden uitgewerkt hoe documenten uit het EA kunnen worden ontsloten naar klanten en medewerkers via de portalen.

Gebruik generieke voorzieningen

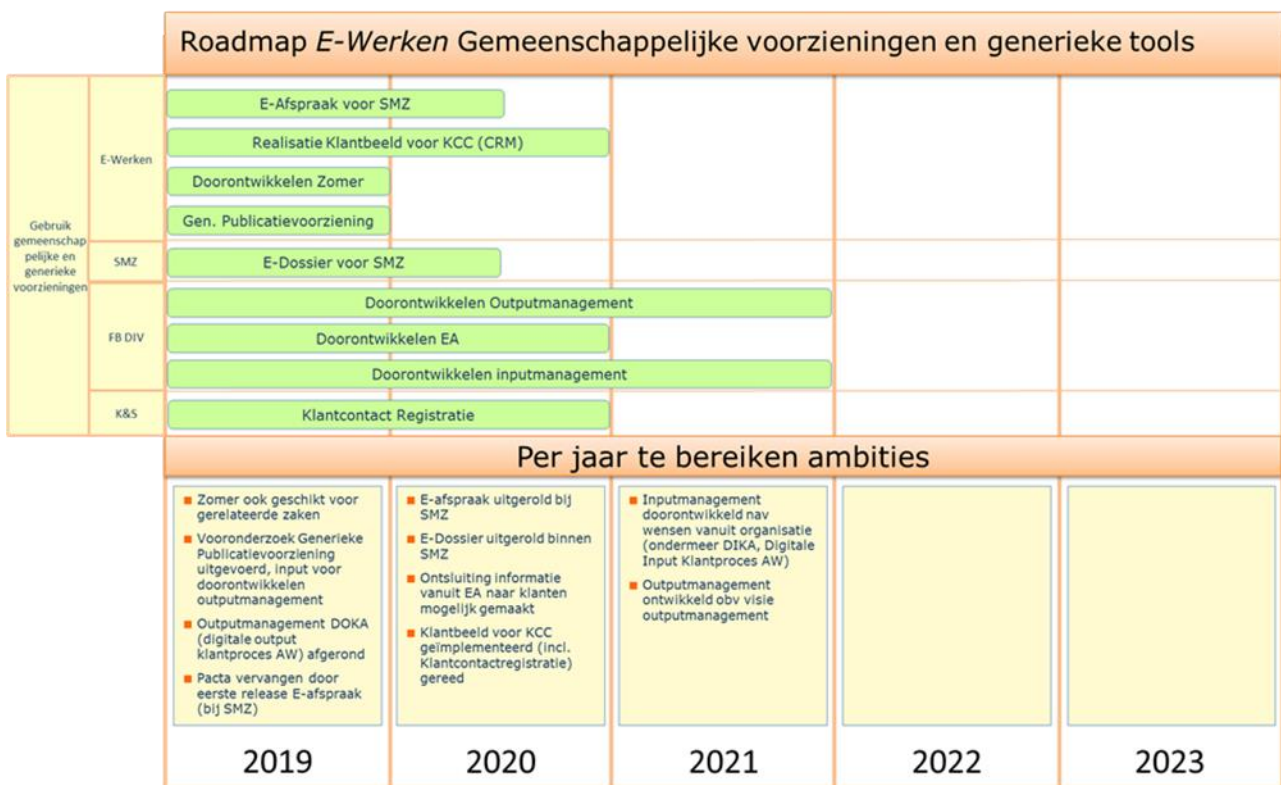
Generieke voorzieningen zijn veelal softwarematige hulpmiddelen waarmee binnen divisies kan worden doorontwikkeld ter ondersteuning van het primaire proces.

De verwerving van softwaremiddelen voor het werken met bedrijfsregels, operationele procesbesturing en casemanagement wordt in 2019 afgerond; de eerste implementatie met bedrijfsregels is gestart in het traject 'Herontwerp WW processen – klantapplicatie'. Op basis van de ervaringen en werkwijze bij de eerste implementatie bij WW worden andere bedrijfsprocessen herontworpen en ondersteund met hulp van de nieuwe tools.

Naast het herontwerpen van de primaire bedrijfsprocessen, wordt uitgewerkt hoe de input- en outputmanagement als in- en uitgang van de bedrijfsprocessen kunnen worden verbeterd. Voor outputmanagement wordt onder andere naar een generieke publicatievoorziening gekeken.

In het vervolg op de ontwikkelde visie op CRM (Customer Relation Management) worden eerste stappen gezet om te komen tot een UWV integraal klantbeeld. Als eerste wordt een klantbeeld gerealiseerd voor de medewerkers van het Klant Contact Center. Op termijn zullen alle divisies vanuit hun primaire proces specifieke klantinformatie aan het integrale klantbeeld kunnen toevoegen. Vervolgens zullen de divisies het integrale klantbeeld, voor specifieke bedrijfsprocessen toegenopste informatiebehoefte, ophalen en gebruiken.

Ook wordt de verbetering van de klantcontactinformatie in gang gezet, door middel van het ontwikkelen van een klantcontact registratie.



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. De kwaliteit van deze data blijft daarom een belangrijk aandachtsgebied. Om goed te kunnen blijven inspelen op de behoefte aan actuele gegevens, gebeurtenis-gedreven werken en "Straight Through Processing", worden acties ondernomen om de capaciteit en performance van de Polisadministratie te vergroten. Daarnaast zullen de gegevenskwaliteit UWV-breed verhogen en het beheer en gebruik van gegevens als een continu proces verbeteren.

Ook willen we meer waarde uit onze gegevens halen door meer informatie gestuurd te werken en informatie uit gegevens af te leiden. Daarbij wordt onderzocht of het mogelijk is om afgeleide informatie openbaar beschikbaar te stellen (open data). Verder participeren we in trajecten van het ministerie om de burgers regie te geven op hun gegevens.

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

- Wetgeving: WTL, Quotumheffing, NHR en EESSI.
- Het project DataFabriek levert een centrale voorziening – het zogenaamde Data Integratie Magazijn – voor het faciliteren van data opslag, beschikbaarstelling en leveren van gegevens, rapportage en analyse. In dit kader zal onder andere de in 2018 te verwerven ETL+ technologie worden ingezet. Naast het ontwikkelen van het Magazijn wordt een nieuwe organisatie – de Datafabriek – ingericht om de voorziening te beheren.
- Toekomstvastheid van de informatiesystemen in de Gegevenshuishouding. In dit kader worden bijvoorbeeld de applicaties UPA (UWV Personen Administratie) en de werkgeveradministratie (WGA) toekomstvast gemaakt.
- Standaardisatie: extern betreft dit de aansluiting op overheidsbrede standaarden als Digikoppeling en Diginetwerk, en intern gaat het om het verder parametriseren van leverprogrammatuur en het implementeren van gegevensbeleid.

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.

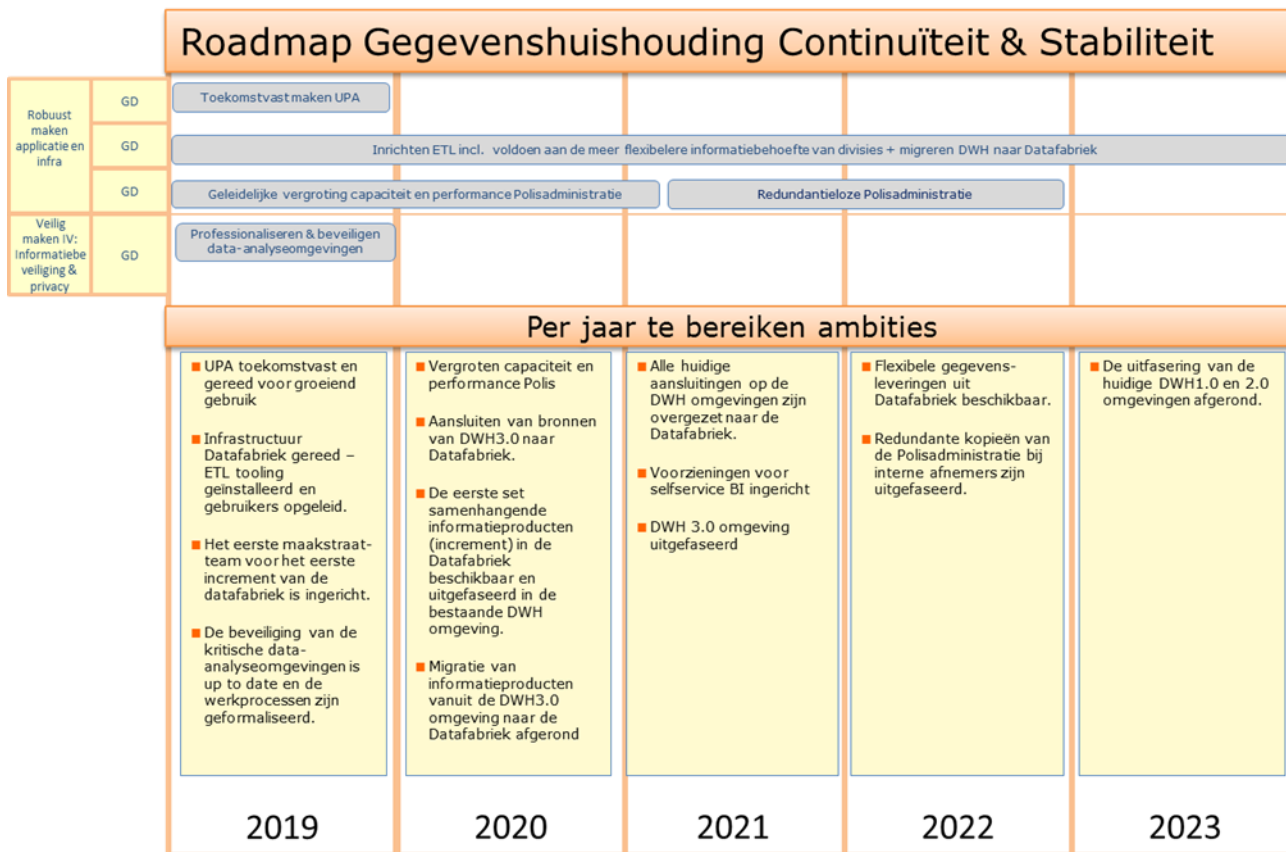
6.2. Thema's en roadmaps

6.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

Om de robuustheid, beschikbaarheid, veiligheid en beheersbaarheid van de gegevens(integratie)voorzieningen en gegevensverzamelingen met acceptabele responstijden, nu en in de toekomst te kunnen garanderen, zijn veranderingen en investeringen noodzakelijk.

Het traject 'vernieuwing IV middelen en inrichting Datafabriek' (kortweg project DataFabriek) heeft samengevat twee doelstellingen. In de eerste plaats het uitfasen en opruimen van verouderde ICT-oplossingen, met de hoogste prioriteit voor de DWH3.0 omgeving. Dit laatste geleet op het discontinueren van de ondersteuning op het Oracle product OWB na december 2020. Aansluitend worden de DWH2.0 en DWH1.0 uitgefaseerd. Deze oude omgevingen worden vervangen door het DIM, het zogenaamde Data Integratie Magazijn, de vervanging van het bestaande datawarehouse. Ten tweede heeft het traject als doel te komen tot een effectieve organisatie (de Datafabriek) om het nieuwe DIM te kunnen ontwikkelen, uitbreiden en beheren. Het DIM wordt daarmee de toekomstvast omgeving die data opslag, beschikbaarstelling, analyse en rapportage faciliteert, onderhouden door de Datafabriek organisatie. Het project als geheel omvat de aspecten technologie, processen en medewerkers.

Een belangrijk aandachtspunt voor de Polisadministratie is de redundantie die ontstaat doordat interne afnemers kopieën 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. Een ander aandachtspunt is het uitvoeren van Groot Onderhoud op diverse applicaties. Verder moet de UWV Personen Administratie (UPA) technisch toekomstvast gemaakt worden om de toename van het aantal bevestigingen door de implementatie van het adressenbeleid van persoonsgegevens goed te kunnen verwerken.



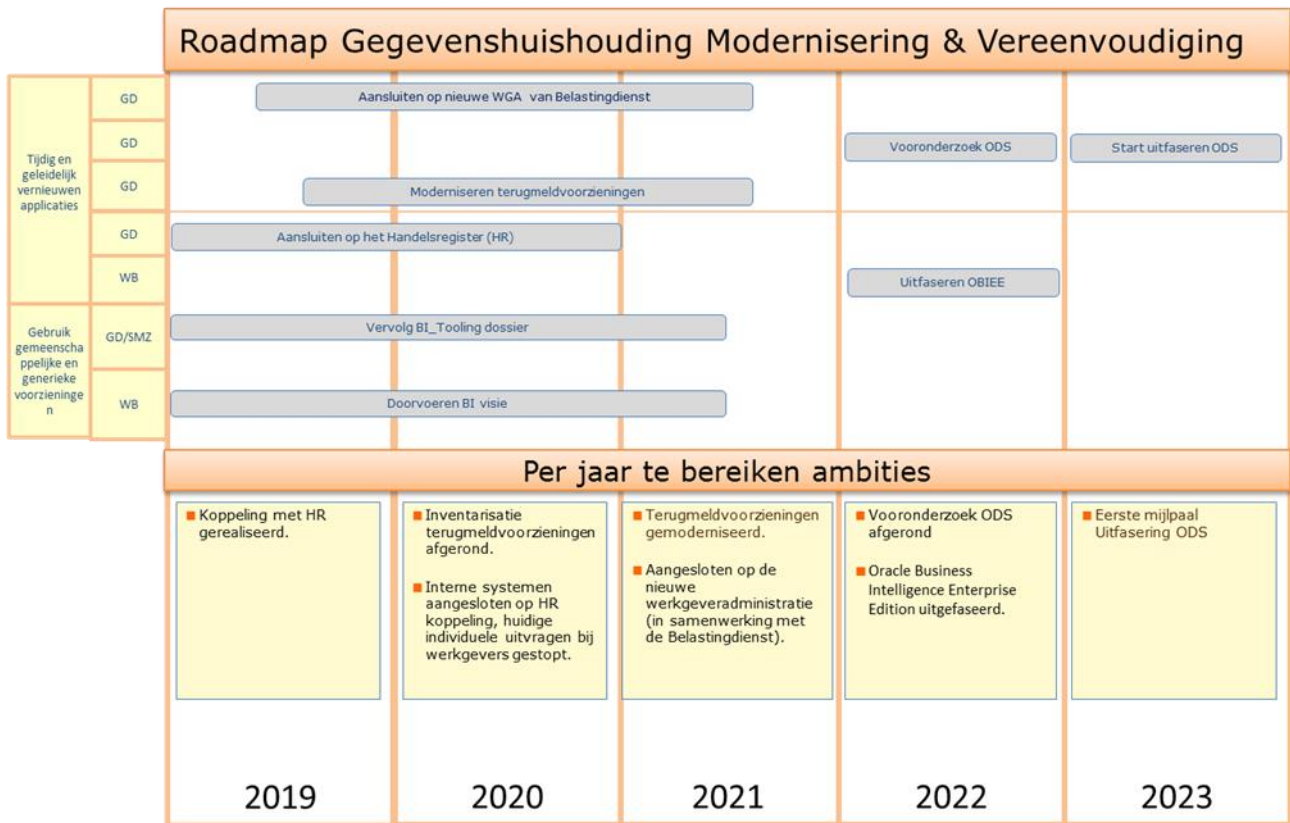
6.2.2. Modernisering en vereenvoudiging

Op termijn worden de reactie-afhandelingsystemen (zoals het Loket Individuele Reactie Afhandeling - LIRA) gemoderniseerd. LIRA wordt bijvoorbeeld gebruikt om reacties van burgers op informatie in de Polisadministratie terug te melden richting de Belastingdienst. Ook gaan we aansluiten op de nieuwe Werkgeversadministratie (WGA) van de Belastingdienst, als zij besluiten tot vernieuwing.

We zullen toewerken naar een optimale set van UWV-brede BI-tools. Kennis wordt op die manier gebundeld en het beheer van de BI-tools eenduidiger. Deze tooling geeft invulling aan zowel het analyseren van data, het maken van informatiediensten en het tonen van de informatiediensten aan klanten via selfservice, partners en medewerkers.

Op het moment dat de Polisadministratie is voorbereid op het aansluiten van extra afnemende systemen en UPA toekomstvast is, kan ODS geheel worden uitgefaseerd. Het legacy-systeem Operationele Data Store (ODS) wordt momenteel nog zwaar bevraagd. Het doel is om te moderniseren en ODS uit te faseren, dit zal op korte termijn echter nog niet gebeuren. Hiermee wordt voorkomen dat er op korte termijn een extreme bevragsingsdruk van ODS naar de Polisadministratie en UPA wordt overgeheveld. Wel zal de komende jaren geleidelijk bepaalde deelfunctionaliteit in ODS worden verwijderd. Dit om dubbel systeembeheer en redundante en inconsistente dataopslag te voorkomen.

Het doel van het traject Aansluiten op het handelsregister (HR) is het per 1 januari 2021 voldoen aan de wettelijke verplichting gebruik te maken van de authentieke gegevens uit het Handelsregister. Per die datum mogen geen gegevens die bij de Kamer van Koophandel (KvK) voorhanden zijn worden opgevraagd bij andere organisaties en/of de werkgevers. UWV wil hier onder andere invulling aan geven door de implementatie van het product HR Dataservice van de KvK, waarmee realtime gegevens kunnen worden opgevraagd uit het Handelsregister met behulp van elektronisch berichtenverkeer. Dit in aanvulling op - en waar nodig of gewenst ter vervanging van - de reeds bij UWV in gebruik zijnde producten en diensten van de KvK.



6.2.3. Functionele doorontwikkeling

We verzamelen en beheren gegevens centraal zodat gegevens niet meerdere keren uitgevraagd hoeven te worden door gebruikers. Ontwikkelingen ten aanzien van bronnen zijn nieuwe functionaliteiten voor UPA zodat het adressenbeleid, naast de wet BRP, ook conform het UWV-Adressenbeleid UWV-breed uitgevoerd kan worden.

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 ook 'near realtime' op flexibele wijze 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 aanverwante implementatie van Digikoppeling 2.0 spelen we hierop in en kunnen we ook partijen bedienen voor wie de Suwinetvoorzieningen 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 keuzeschermbreed geavanceerde gegevensaanvraag en mogelijk -uitvraag kan doen, geënt op de mogelijkheden die door parametrisatie en interactieve gebruikersschermen worden geboden.

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

Binnen het publieke domein is blockchain technologie de laatste jaren onderzocht en toegepast. UWV wil een eerste onderzoek doen in de toepasbaarheid van blockchain om de weerbaarheid van traditionele keteninformatisering te verminderen. Om de mogelijkheden van blockchaintechnologie te verkennen in een overzichtelijk proces willen Belastingdienst, CBS, UWV en Ketenbureau Loonaangifteketen onderzoeken wat blockchain kan betekenen voor het ketenproces van Eigenrisicodragerschap (ERD) WGA.

De systemen waarin klantprocessen en contracten geadmistreerd worden, zullen verbeterd worden teneinde de interne processen te verbeteren en selfservice op het zakelijk portaal te faciliteren. Ook het verbeteren van functionaliteit op het vlak van populatiebeheer, de administratie van gegevensleveringen en het ondersteunen van de één-loket gedachte behoren hiertoe.

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

Gegevenskwaliteit

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. In een omgeving waarin gegevens een grote rol spelen en waarin sprake is van voortschrijdende digitalisering, is het cruciaal om inzicht te blijven houden in de gegevenshuishouding. Daarom wordt er de komende tijd extra aandacht besteed aan het op orde brengen van de gegevenshuishouding door verregaande standaardisering van gegevens (Functioneel Gegevensmodellen) en gestandaardiseerde uitwisseling op basis van het Canoniek Gegevensmodel. Dit gaat hand in hand met de invulling van het eigenaarschap en de vertrouwelijkheid van gegevens.

De verbetering van de kwaliteit van de gegevens in de Polisadministratie blijft een belangrijke ambitie. Eén van de speerpunten voor de komende jaren is het motiveren van werkgevers om de loonaangifte sneller in de tijd in te sturen. Dit doen we om de bruikbaarheid van de gegevens voor het WW proces te verhogen. Daarnaast gaan we fouten in de loonaangifte eerder terugkoppelen. Ook zal meer worden geïnvesteerd in meer geavanceerde data analyses en modellen.

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

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

Roadmap Gegevenshuishouding Functionele doorontwikkeling

Vormgeven omni-channel strategie en doorontwikkeling digitale dienstverlening	GD/K&S	Doorontwikkelen van en aansluiten op beschikbare services en kanalen (incl. digistandaarden en - voorzieningen, A2A, As & CWS)	PLM voor afnemers	
	GD	Regie op eigen gegevens (burgers)		
	GD/K&S	Contacten en contractenadministratie / Selfservice Afnemers Zakelijk Portaal		
Door-automatiseren van de administratieve processen	GD	Versneld aanleveren en terugkoppelen loonaangifte		
	GD	Adressenbeleid (realisatie aansluiten op UPA)		
	WB	Ontwerpen kennismanagementproces		
Data-kwaliteit	UWV	Data Lifecycle Management (DLM)		
	FB/DIV	Archiveringsverplichtingen		
	UWV	Ontwikkeling Bedrijfs- en Domeinobjectmodellen / doorontwikkelen CGM		
Verhogen meerwaarde informatie(veringen)	GD	Meerwaarde halen uit data (Big data en Advanced Analytics)		
	K&S	Datalandschap Werkgevers		
	WB	Ontwerp Data-analyse proces en verhogen kwaliteit van data		
	HH	Informatie gestuurd werken		

Per jaar te bereiken ambities

<ul style="list-style-type: none"> ■ Digikoppeling 2.0 standaard (Grote Berichten) ■ Het aantal informatieleveringen uitgebreid ■ Vervolgstappen n.a.v. proef big data bepaald. ■ Contractenadministratie binnen GD op orde. ■ Kennismanagement wordt binnen het WERKbedrijf centraal georganiseerd en gefaciliteerd. ■ Vooronderzoek archiveringsverplichting en afgerond ■ Plan voor DLM gereed 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Basis selfservice voor afnemers via zakelijk portaal beschikbaar ■ Meer systemen op nieuwe gebeurtenissen AS aangesloten ■ CGM volledig tbv alle Gegevensuitwisselingen ■ In 2020 actueel UWV Bedrijfsobjectmodel. ■ Fouten in LA berichten worden eerder teruggekoppeld ■ Gevals- en procesdata onder archiefbeheer gebracht. ■ Informatiegestuurd werken binnen Hanhdhaving ingericht 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datadriven dienstverlening voor werkgevers mogelijk ■ Bewaartermijnen van data binnen applicaties worden toegepast. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parametriserbare Lever Module (PLM) gereed voor afnemers om via een webservice direct op aan te sluiten. ■ Materie systemen binnen UWV aangesloten op UPA 	
2019	2020	2021	2022	2023

7. IV-domein Bedrijfsvoering

7.1. Ambitie en doelen

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

De inrichting van de processen is lean en gericht op Straight Through Processing (STP). Waar effectief en efficiënt inzetbaar, innoveren we door inzet van robotisering en nieuwe technologie. Eisen die we stellen aan de oplossingen: snel, uniform, snel aanpasbaar met veilig en duurzaam toegankelijk gebruik van basisgegevens.

Voor de IV-strategie betekent dit dat vanuit Bedrijfsvoering:

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

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 geland in de ERP-systemen maar niet alle. Dit noopt tot herbezinnen op dit vlak. Op de lange termijn voorzien we dan ook een herbezinning op de UWV-visie op ERP.

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

Bedrijfsvoering staat dus niet op zichzelf. De secundaire processen hebben een directe verbinding met de IV-ketens en dus het primaire primaire proces. In de roadmaps van de verschillende onderdelen is dan ook rekening gehouden met ontwikkelingen zoals 1UBO (E-Werken).

De komende jaren richt Bedrijfsvoering zich ook op kwaliteitsverbeteringen en vernieuwingen. Dit betreft de gecontroleerde en beheerste toepassing van Business Intelligence op de secundaire processen ter verhoging van efficiency en effectiviteit. Ook vernieuwing van applicaties in het betalingsverkeer ligt in het verschiet. Ook speelt Bedrijfsvoering in op de ontwikkelingen samenhangend met de IV-transitie om UWV-brede applicaties, zoals de digitale werkplek en autorisatiebeheer, te organiseren op centraal niveau.

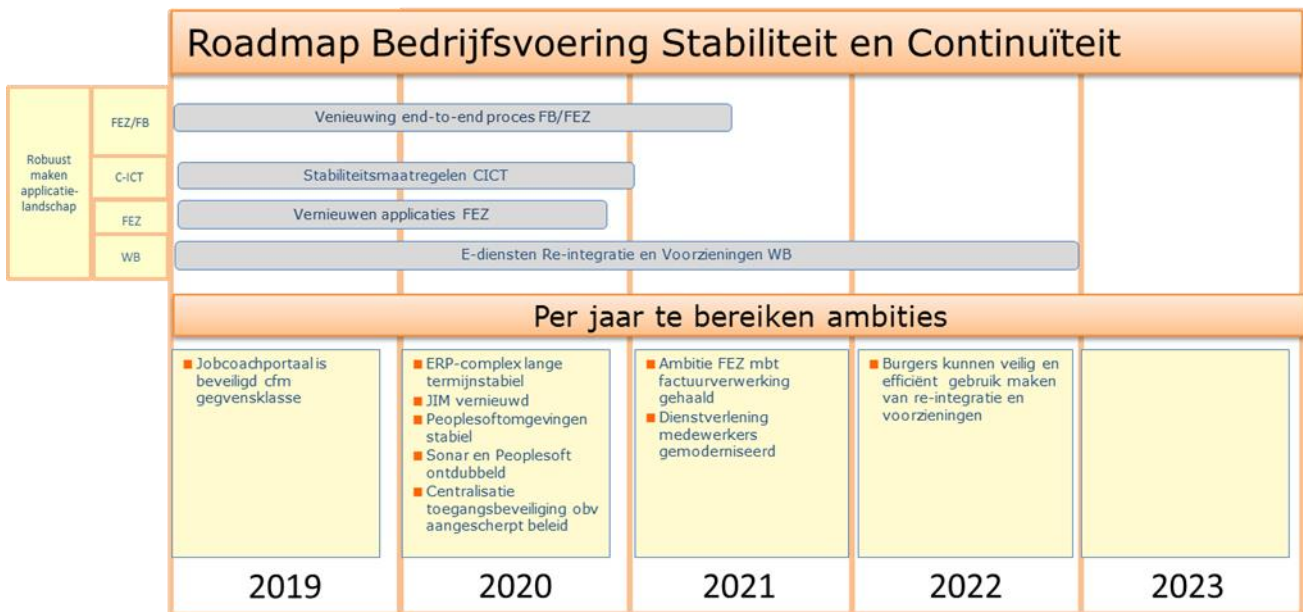
7.2. Thema's en roadmaps

7.2.1. Stabiliteit, Continuïteit en Informatiebeveiliging

Het systematisch blijven onderhouden van het huidige applicatielandschap heeft en houdt prioriteit. Binnen WERKbedrijf richten we ons op het realiseren van veilige digitale communicatie in het bestelproces van re-integratie en voorzieningen, zodat deze aan de wettelijke regels hieromtrent voldoet. Hiernaast voeren we functiescheiding in werkprocessen en applicaties door en vervangen we het leveranciersportaal.

Informatiebeveiliging & Privacyborging

Het domein Bedrijfsvoering conformeert zich aan het beleid rond Informatiebeveiliging. Gelet op de gevoeligheid van de secundaire processen is de noodzaak hiertoe evident. Ook de fysieke toegangsbeveiliging wordt aangescherpt en geüniformeerd. De technische beveiligingsinstallaties worden zoveel mogelijk centraal ingericht.



7.2.2. Modernisering en vereenvoudiging

Door modernisering wordt de klant digitaal ondersteund bij het aanvragen van voorzieningen, re-integratie en regelingen. De medewerker van UWV wordt ondersteund in het verwerken van de aanvragen en de besluitvorming hierop. Voor digitale archiefbescheiden uit bestuurlijke en ondersteunende processen is op dit moment nog geen centrale digitale archiefomgeving beschikbaar. Omdat deze processen in veel gevallen al wel digitaal werken, is een digitale archiefomgeving wel noodzakelijk, onder andere om te kunnen verantwoorden over het eigen handelen. We zetten in op de doelstelling dat de informatie van de bestuurlijke en ondersteunende processen digitaal duurzaam toegankelijk is om te kunnen voldoen aan de eisen van de Wet Open Overheid.

De technologie van enkele applicaties in het financiële domein is verouderd en aan vervanging toe. Bij de leveranciers neemt de kennis van deze technologie af. In de nabije toekomst kan de ondersteuning van UWV voor deze technologie niet meer worden gegarandeerd. Daartoe vernieuwen we de applicaties.

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

De behoefte om de huisvestingsprocessen geïntegreerd te ondersteunen heeft geleid tot voorstellen om de ondersteuning van de facilitaire dienstverlening te vervangen. Binnen de bedrijfsvoering is voorts behoefte aan een oplossing voor contractmanagement. Ook Werkbedrijf heeft aangegeven hier behoefte aan te hebben.



7.2.3. Functionele doorontwikkeling

Op het gebied van functionele doorontwikkeling richten we ons op enkele gerichte verbeteringen t.a.v. de ondersteuning van processen op het gebied van portfoliomanagement en HRM. Ten slotte onderzoeken we robotisering om eenvoudige, repeterende, handmatige processen te ondersteunen.

Colofon

Uitgave

UWV
Concern ICT

Postadres

UWV Concern ICT
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Saskia Mangoendinomo
E Saskia.Mangoendinomo@uwv.nl

of

Mario Seekles
E Mario.Seekles@uwv.nl

of

Michael Baldwin
E Michael.Baldwin@uwv.nl

Disclaimer

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

