

Vergaderjaar 2015–2016

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 575

BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 september 2016

UWV heeft als belangrijkste taak om uitvoering te geven aan de werknemersverzekeringen. Een passende dienstverlening aan de bijna 1,4 mln. klanten van UWV staat daarbij voorop. Met UWV probeer ik deze dienstverlening zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij wat klanten nodig hebben. Zo heb ik met UWV afgesproken dat werkzoekenden die een risico lopen op langdurige werkloosheid gerichte dienstverlening ontvangen, bijvoorbeeld met persoonlijke gesprekken. Met ingang van 2017 heb ik het structurele budget hiervoor verhoogd van € 100 mln. naar € 162 mln. Aangezien deze dienstverlening kosteneffectief is, verdient deze intensivering zich terug door de lagere uitkeringslasten. Ook op andere gebieden heb ik de dienstverlening voorop gezet, zoals bij de sociaal-medische herbeoordelingen waar ik op 31 mei 2016 een integraal plan heb gepresenteerd om de dienstverlening te verbeteren (Kamerstuk 26 448, nr. 569).

Goede dienstverlening aan klanten is alleen mogelijk met de juiste ondersteuning van ICT, of het nu gaat om dienstverlening in het kader van de WW, arbeidsongeschiktheid of andere taken van UWV. Het primaire proces van UWV wordt steeds meer door ICT gedreven. Klanten hebben profijt van de digitalisering bij UWV. Bijvoorbeeld in perioden waarin het aantal aanvragen voor een uitkering hoog was, heeft UWV de aanvraag alleen tijdig kunnen afhandelen door gebruik te maken van ondersteunende ICT systemen. Ook kunnen klanten 24 uur per dag gebruik maken van de dienstverlening van UWV. Als een klant een UWV medewerker aan een loket spreekt, heeft die medewerker ICT nodig om zijn taak uit te kunnen oefenen. Als de ICT niet op orde is, levert dit grote problemen in de uitvoering op en wordt de klant de dupe.

UWV keert jaarlijks € 22 mld. uit aan zijn klanten. Het is van het grootste belang dat dit zorgvuldig blijft gebeuren. In sommige gevallen zie ik dat de dienstverlening al onder druk staat en dat klanten hiervan hinder

ondervinden. Zo is Werk.nl enkele jaren geleden een aantal malen onbereikbaar geweest en had de website waarop klanten hun inkomsten in het kader van de WW opgeven begin 2016 problemen.

Ik heb daarom aan UWV gevraagd op welke wijze het de continuïteit en stabiliteit van de ICT gaat verbeteren, zoals ik ook aangaf in mijn brief van 29 januari 2016 (Kamerstuk 26 448, nr. 554). UWV heeft hiervoor een plan aangeleverd dat extern gevalideerd is. In de volgende paragraaf ga ik op beide in. Daarnaast maak ik van de gelegenheid gebruik u te informeren over de stand van zaken van de werkvoorraad signalen handhaving.

Het plan van UWV en deze brief verschaft u inzicht in de strategische afwegingen die kaderstellend zijn voor de prioritering van het projectenportfolio van UWV. In de kabinetsreactie op het rapport van de Tijdelijke commissie ICT bij de overheid is toegezegd dat elk departement u hierover informeert. Ook wordt hiermee uitvoering gegeven aan de motie Schut-Welkzijn van 1 december 2015 waarin wordt opgeroepen om de systemen van UWV flexibel en toekomstbestendig te maken.

UWV Informatieplan

UWV geeft in het plan weer dat er de afgelopen jaren veel en grote wijzigingen in beleid zijn doorgevoerd die met een korte doorlooptijd zijn geïmplementeerd, zoals Redesign UWV-Werkbedrijf en de Wet Werk en Zekerheid. Ook heeft UWV veel dienstverlening gedigitaliseerd. Hiermee bespaart UWV kosten, wat bijdraagt aan het realiseren van opeenvolgende taakstellingen die vanaf 2012 oplopen naar in totaal € 489 mln. Zonder ICT had UWV de taakstelling niet kunnen realiseren. Deze digitalisering gebeurde met verouderde systemen die hun ontstaan kennen bij rechtsvoorgangers van UWV.

UWV wil met dit plan meerjarig vereenvoudigen en moderniseren en daarmee de uitvoering voor de komende jaren toekomstbestendig maken. Zo voorkomt UWV dat het onderhoud steeds kostbaarder wordt en aanpassing van de systemen lastig en foutgevoelig is. Ook zorgt UWV er met dit plan voor dat het gebruik maakt van platformen die door leveranciers ondersteund blijven worden. Uiteindelijk leidt dit tot een wendbaardere organisatie, waarbij de ICT toekomstvast is en de continuïteit van dienstverlening aan klanten is geborgd en daarmee op een hoger niveau wordt gebracht.

Omdat de capaciteit en veranderbaarheid bij UWV niet oneindig zijn, heeft UWV de volgende prioriteitstelling opgenomen:

- Prioriteit 1: Stabiliteit en continuïteit inclusief de informatiebeveiliging.
- Prioriteit 2: Het implementeren van nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving.
- Prioriteit 3: Vereenvoudiging en modernisering van het IT landschap. Hiermee richt UWV zich op het voor de langere termijn kunnen garanderen van continuïteit.
- Prioriteit 4: Baten en functionele doorontwikkeling. Dit betreft het realiseren van projecten met baten ter invulling van de taakstelling en ter verbetering van de ondersteuning van de digitale dienstverlening aan klanten. Ook betreft dit de ICT ondersteuning van de medewerkers van UWV en het automatiseren van de processen.

Met zogenaamde «roadmaps» geeft UWV aan welke activiteiten bij deze prioriteitstelling horen. Dit betreft geen blauwdruk, maar geeft richting voor de komende jaren. De roadmaps worden jaarlijks herijkt op basis van actuele ontwikkelingen en inzichten. Daarnaast besteedt UWV aandacht aan 11 richtinggevende principes waar plannen bij UWV met een ICT

component aan worden getoetst. Een voorbeeld hiervan is het tijdig en geleidelijk vernieuwen, dus geen implementatie met een «big bang».

De externe validatie

De heren P. Cloo en M. Hillenaar hebben een externe validatie uitgevoerd op het plan van UWV. Zij noemen de totstandkoming van het plan van UWV een majeure stap voorwaarts omdat het integraal is, een helder meerjarenperspectief biedt en jaarlijks kan worden geactualiseerd. Zij hebben daarvoor hun waardering uitgesproken. Om een effectieve uitvoering mogelijk te maken hebben zij 15 aanbevelingen gedaan die het karakter hebben van randvoorwaarden. In de bijlagen treft u aan op welke wijze SZW en UWV met deze aanbevelingen omgaan¹. Tevens is de rapportage opgenomen die ten grondslag ligt aan de aanbevelingen². De kritische blik van de heren Cloo en Hillenaar heeft geleid tot een verdere verhoging van de kwaliteit van het plan van UWV. Ik dank hen dan ook voor hun advies.

Uit de validatie en gesprekken die mijn departement heeft gevoerd met de heren Cloo en Hillenaar blijkt dat zij onderschrijven dat UWV onverwijld actie moet ondernemen om opgelopen achterstand in ICT ontwikkeling in te lopen en de ICT te verbeteren om zo de continuïteit en stabiliteit te kunnen blijven garanderen. Zij zijn het derhalve eens met de door UWV gekozen prioriteitstelling en steunen vanuit hun expertise de noodzaak voor UWV om te werken aan de continuïteit en stabiliteit (zie ook de 15 aanbevelingen). Zij steunen na de gesprekken en nadere informatie de financiële onderbouwing voor de jaren 2016 en 2017 en onderkennen de noodzaak van een nadere beschouwing voor de jaren 2018 tot en met 2020. Dit aan de hand van bijvoorbeeld verdere aanscherping van businesscases en precisering van noodzakelijke vervangingen, baten van diverse vernieuwingen en vervangingen in applicaties en infrastructuur.

Randvoorwaarden voor uitvoering

De bezuinigingen en beleidswijzigingen hebben veel gevraagd van UWV en zijn medewerkers. Ik heb eerder aangegeven dat het nu dan ook tijd is om de nadruk op toekomstbestendigheid te leggen (Kamerstuk 30 982, nr. 26). Met dit plan legt UWV een goede basis om de dienstverlening op een hoger niveau te brengen. Uit de externe validatie blijkt ook dat UWV hiervoor de juiste stappen zet. Ik spreek hiervoor mijn complimenten uit.

De belangrijkste voorwaarde die UWV voor een toekomstbestendige dienstverlening schetst, is het krijgen van ruimte om de stabiliteit van de systemen en de continuïteit te vergroten. Net als de heren Cloo en Hillenaar, zie ik het belang van deze voorwaarde en het volgen van bijbehorende prioriteitstelling. Ondanks dat UWV rekening houdt met de implementatie van reeds bekende wet- en regelgeving, kan deze voorwaarde betekenen dat nieuwe ontwikkelingen op een ander moment dan het beleidsmatig meest ideale, doorgang kunnen vinden. Mocht dit zich voordoen, dan zal ik een pas op de plaats maken bij het implementeren van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving dan wel UWV vragen de uitvoering van het plan te temporiseren en de financiële consequenties hiervan in kaart te brengen. Per situatie zal ik dit wegen, waarbij ik continuïteit en stabiliteit zeer belangrijk vind wat ook blijkt uit mijn keuze bij de vereenvoudiging van de uitkeringssystemen van UWV (één uniform betaalsysteem, Kamerstuk 26 448, nr. 573): het is randvoorwaardelijk dat ten tijde van de systeemingreep die plaatsvindt in het domein van de

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

arbeidsongeschiktheid geen grote wijzigingen in wet- en regelgeving worden doorgevoerd. Bij nieuwe beleidsvoornemens maakt UWV per situatie een inschatting in een uitvoeringstoets en spreekt bovendien veelvuldig met het departement over de mogelijkheden van inpassing van wet- en regelgeving.

In het plan besteedt UWV aandacht aan de principes waaraan projecten met een ICT component worden getoetst. Eén van de uitgangspunten gaat over de vervangingsstrategie, waar UWV geleidelijk wil vernieuwen met kleine stappen. Dit begrijp ik vanuit het perspectief van projectbeheersing en de gedachte vanuit het parlementair onderzoek naar ICT-projecten bij de overheid. De heren Cloo en Hillenaar wijzen in hun aanbevelingen op het belang van het blijven onderzoeken van innovatieve oplossingen en werkwijzen en regelmatige toetsing of de uitgangspunten qua werkprocessen en ICT nog valide zijn. In lijn met hun advies heb ik UWV gevraagd om de vervangingsstrategie per project in haar context te beoordelen. In voorkomende gevallen kan nieuwbouw van een systeem meer geboden zijn dan met stapjes verouderde systemen op niveau brengen. Een dergelijk pad van nieuwbouw wil ik voor UWV niet uitsluiten. Onzeker is namelijk of met die verouderde systemen het niveau bereikt wordt van een hedendaags systeem, waarvan de techniek op dit moment als gangbaar wordt beschouwd.

UWV heeft in het plan projecten opgenomen voor de periode van 2016 tot en met 2020. Deze projecten kosten naar de huidige inschatting van UWV € 463 mln. De projecten in 2016 en 2017 zijn gefinancierd (€ 165 mln.) en UWV zal hier mee starten. Hiermee wordt een belangrijke eerste stap gezet. UWV zal dit plan ook bespreken met zijn ketenpartners. In de reguliere planning en control cyclus heb ik vorig jaar en dit jaar structureel extra middelen toegekend voor ICT bij UWV. Hiermee is het structurele projectenbudget bij UWV stapsgewijs opgehoogd naar € 70,5 mln. in 2021. Voor projecten na 2017 zal UWV op basis van actuele uitwerkingen van projectvoorstellen een nauwkeuriger kosten- en batenanalyse maken die zijn beslag kent in het projectportfolio. In de reguliere planning en control cyclus zal in overleg met UWV worden besloten of en wanneer wordt overgegaan tot uitvoering. Ik zal de financiering ook bekijken in het licht van het onderzoek naar de verhouding tussen doelen, middelen en mensen bij UWV waarvan de Algemene Rekenkamer verwacht dit in december van dit jaar af te ronden.

Nadere informatie

UWV en ik bieden u graag een technische informatiebijeenkomst aan waarin u nader geïnformeerd wordt over dit plan van UWV.

Rest mij aan te geven dat ik dit plan ook verstrekt aan de Algemene Rekenkamer in het kader van het onderzoek dat zij verricht naar de verhouding tussen doelen, middelen en mensen bij UWV.

Tot slot

Graag informeer ik u over de werkvoorraad signalen handhaving. In mijn brief van 30 oktober 2015 (Kamerstuk 26 448, nr. 543) heb ik u onder andere geïnformeerd over de achterstand op het gebied van handhaving. Op 1 oktober 2015 was de werkvoorraad circa 78.000 signalen. Teneinde deze achterstand in te lopen, heeft UWV sindsdien extra fte ingezet. Ook is de personele reductie als gevolg van de voorgenomen reorganisatie getemporiseerd. UWV verwachtte de werkvoorraad signalen in het eerste halfjaar van 2016 terug te brengen tot circa 20.000 signalen. Begin 2016 was de werkvoorraad substantieel gedaald (Kamerstuk 26 448, nr. 555) en

verwachtte UWV dat deze dalende lijn van de werkvoorraad verder zou doorzetten. Echter op 22 augustus jl. heeft UWV gemeld dat circa 21.400 polissignalen gebaseerd op gegevens van uitzendbureaus per abuis niet in de werkvoorraad zijn opgenomen. Dit als gevolg van gewijzigde gegevensleveringen door uitzendbureaus. UWV heeft deze polissignalen alsnog toegevoegd aan de werkvoorraad die daarmee per 1 augustus circa 44.000 signalen bevat.

Het is UWV niet gelukt de werkvoorraad tijdig tot reguliere omvang terug te brengen. Op basis van de huidige inzet verwacht UWV de werkvoorraad in het eerste kwartaal 2017 te hebben teruggebracht tot 20.000 signalen.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
L.F. Asscher

Aanbeveling 1: Werk een effectieve rolverdeling uit, leg de bijbehorende verantwoordelijkheden vast:

- a. besteed daarbij expliciet aandacht aan de kennis en ervaring die hoort bij de veranderende eisen die aan het management van het UWV worden gesteld afgezet tegen de huidige situatie (functie-eisen en -houders), en
- b. draag de verantwoordelijkheid voor het vaststellen en bewaken van de centrale kaders op aan de CIO, evenals het gezag over de architecten in de diverse eenheden.

Reactie aanbeveling 1: Binnen UWV loopt het IV-professionaliseringsprogramma IV-transitie. In dit programma is voorzien om in de tweede helft van 2016 een herbezinning uit te voeren op de rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen de IV-organisatie. UWV gaat gericht investeren in de ontwikkelingen van IV-kennis en -kunde van de hogere echelons door onder andere het trainen van goed opdrachtgeverschap. Daarnaast is besloten tot een wezenlijke verzwaring van de rol die verantwoordelijk is voor de IV binnen de divisie. UWV zal SZW de komende tijd nader informeren over dit programma.

In de reactie op aanbeveling 7 is opgenomen dat UWV blijvende aandacht geeft aan de verantwoordelijkheid voor het vaststellen en bewaken van de centrale kaders door de CIO.

Aanbeveling 2: Zoek een nieuwe balans tussen de inzet van mensen en middelen bij ontwikkeling en changes ten opzichte van die bij beheer en onderhoud.

Reactie aanbeveling 2: Het beheer en onderhoud van het ICT-landschap van UWV vraagt om steeds meer inzet van mensen en middelen. UWV zal conform de prioriteit vereenvoudiging en modernisering investeren in het optimaliseren van het beheer en onderhoud door middel van rationalisatie, zodat de kosten voor beheer en onderhoud beheersbaar blijven.

Aanbeveling 3: Gebruik de toenemende aandacht voor het gebruik van data om parallel aan de uitvoering van het UIP een traject te starten met betrokkenheid van SZW en UWV om te verkennen welke innovatieve oplossingen en werkwijzen er mogelijk zijn, mede door gebruik te maken van ervaringen van andere (overheids-)organisaties (hierbij kan onder meer gedacht worden aan de aanpak van de Belastingdienst).

Reactie aanbeveling 3: Om in de toekomst de dienstverlening te kunnen continueren, is UWV genoodzaakt zich te focussen op de prioriteitsstelling in het UWV Informatieplan. Stabiliteit en continuïteit staat voorop en UWV gaat investeren in noodzakelijke vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap. Hiermee zit de veranderagenda grotendeels vol. Dat betekent dat er daarnaast (los van een beperkt aantal al lopende trajecten) weinig ruimte is voor innovatieve (data) trajecten.

Wel erkent en herkent UWV de meerwaarde van dergelijke innovaties en past deze reeds op kleinere schaal toe. Zo worden data-driven trajecten uitgevoerd bij fraudeonderzoek, klant- en kanaalanalyses, onderzoek naar de gegevenskwaliteit, arbeidsmarktinformatie en data-analyse ten behoeve van rapportages inzake sturen en verantwoorden. Daarbij beziet UWV bij vervangingen altijd de mogelijkheden die innovatieve oplossingen kunnen bieden.

UWV ziet de voordelen van het gebruik van innovatie om werkwijzen verder te optimaliseren. UWV zal samen met SZW een traject starten om dit verder te verkennen. Dit traject zal naast het UIP geplaatst worden, om de doelstellingen van het UIP (continuïteit en stabiliteit) niet aan te tasten.

Aanbeveling 4: Draag zorg voor een periodieke voortgangsrapportage van UWV aan SZW en van de Minister aan de Tweede Kamer, waarbij de voortgang zowel in termen van bereikte resultaten als van bijsturing wordt gepresenteerd.

Reactie aanbeveling 4: Vanaf heden zal UWV het UWV Informatieplan een onderdeel laten uitmaken van de reguliere P&C-cyclus. Dit plan wordt jaarlijks geactualiseerd en meegestuurd met het jaarplan van UWV. Over de behaalde resultaten zal bij het jaarverslag worden gerapporteerd. Deze informatie wordt door SZW aan de Tweede Kamer verstrekt.

Aanbeveling 5: Stel een informatiearchitectuur (doelarchitectuur) vast die op een toegankelijke (verbeeldende) manier inzichtelijk maakt wat de samenhang tussen de verschillende voorzieningen en projecten is.

Reactie aanbeveling 5: UWV beschikt over een grote verzameling (technische) doelarchitecturen. De afgelopen maanden is gewerkt aan een overkoepelende en toegankelijke doelarchitectuur conform de Enterprise Architectuur Rijk. UWV zal deze doelarchitectuur uitbouwen, onderhouden en verder communiceerbaar maken. De doelarchitectuur wordt als bijlage in de volgende versie van het UWV Informatieplan opgenomen.

Aanbeveling 6: Maak daarbij een onderscheid tussen generieke (voor heel UWV), gemeenschappelijke (voor meerdere onderdelen binnen UWV) en specifieke (voor één onderdeel) voorzieningen.

Reactie aanbeveling 6: In de bij aanbeveling 5 genoemde doelarchitectuur zal UWV onderscheid aanbrengen tussen de voorzieningen die generiek, gemeenschappelijk en specifiek zijn.

Aanbeveling 7: Maak daarbij helder dat het opstellen en handhaven van de centrale kaders (waaronder architectuur- en IV-principes en definitie van generieke voorzieningen) wordt belegd bij de CIO ten behoeve van besluitvorming in de Raad van Bestuur en zorg ervoor dat de verantwoordelijkheden van de divisiedirecteuren zich bewegen binnen de afgesproken kaders.

Reactie aanbeveling 7: De aanbeveling sluit aan bij de bestaande afspraken over de verantwoordelijkheden van de CIO. De CIO UWV is verantwoordelijk voor het opstellen en handhaven van centrale kaders. UWV geeft blijvende aandacht aan de rol van de CIO hierbij en neemt de aanbeveling over.

Aanbeveling 8: Maak waar dat mogelijk is met een businesscase benadering zichtbaar tot welke opbrengsten de gevraagde investeringen leiden en lever bij projectaanvragen de benodigde analyse zodat het mogelijk is meer precieze afspraken te maken en niet een beslissing over een «lump sum» te vragen.

Reactie aanbeveling 8: Een vereiste vanuit het projectportfolioproces van UWV betreft het opleveren van een business case bij elk projectplan. Met SZW is afgesproken dat UWV bij elk project dat onderdeel is van het UWV informatieplan een zorgvuldige raming van kosten en baten opstelt. Veel projecten lenen zich echter niet voor een (financiële) business case, zoals een investering om privacy te waarborgen of een update naar een hogere versie van een platform. In de reguliere planning en control cyclus wordt besloten over het totale projectportfolio waar deze projecten een onderdeel van vormen.

Aanbeveling 9: Toets tenminste jaarlijks uitgangspunten op verschillende terreinen qua werkprocessen en ICT om te bezien of verandering gewenst is. Doe dit ook met personen die geen of weinig historie hebben binnen het UWV en die meerdere organisaties hebben gezien in de afgelopen jaren (out-of-the-box).

Reactie aanbeveling 9: UWV ziet meerwaarde om structureel de uitgangspunten op verschillende terreinen qua werkprocessen en ICT te bezien en haalt bij het herijken van het UWV Informatieplan en het projectportfolio expertise van buiten voor een toets. UWV en SZW stellen samen vast op welke wijze dit het beste vorm kan krijgen.

Aanbeveling 10: Houd bij de ontwikkeling van het totale portfolio rekening met de beheer- en onderhoudslasten van bestaande, nieuwe en te saneren applicatieomgevingen. Om de structurele lasten te verlagen is van belang inzicht te krijgen en te houden in de (technische) kwaliteit van de in gebruik zijnde en te ontwikkelen applicaties.

Reactie aanbeveling 10: Om te komen tot verlaging van de structurele lasten, blijft UWV eisen stellen aan de technische kwaliteit van de in gebruik zijnde en te ontwikkelen applicaties. Technische kwaliteit wordt onderdeel van de reguliere kwaliteitsmonitoring.

Aanbeveling 11: Onderzoek de mogelijkheid van splitsing van de voorgenomen aanbesteding van het datacenter in housing en hosting en betrek daarbij expliciet de mogelijkheid van aansluiting bij (een van de) OverheidsDataCenters (ODC). Houdt daarbij rekening met de risico's van transitie en governance.

Reactie aanbeveling 11: UWV zal in het project Datacenters binnenkort een marktverkenning doen. UWV neemt het advies over om in deze marktverkenning te toetsen of splitsing van housing en hosting voordeel levert ten opzichte van het in één hand hebben van deze diensten. In dit traject wordt ook onderzocht of aansluiting bij een overheidsdatacenter tot de mogelijkheden behoort.

Aanbeveling 12: Organiseer meetings tussen UWV en SZW («tafels») op logische kennisvelden. Wissel daarin informatie uit, maar maak ook afspraken over het opstellen en concreet maken van een handelingsperspectief voor beleidsmakers en de Minister in termen van do's en don'ts (een agenda voor de Minister/bewindslieden gelet op de afgesproken prioriteiten) ten aanzien van de onderscheiden werkgebieden. Helder zal moeten worden afgesproken wanneer en op welke terreinen beleidsvoorstellen gemakkelijker dan wel juist minder gemakkelijk doorgevoerd kunnen worden en welke tijdsperiode en (extra) kosten daaraan verbonden zijn. Daarbij dienen aan beide kanten (SZW en UWV) heldere aanspreekpunten te worden aangewezen, die verantwoordelijk worden gesteld voor de implementatie van zowel de organisatie van de «tafels» als de realisatie van de daar gemaakte afspraken.

Reactie aanbeveling 12: Er is reeds frequent overleg tussen SZW (eigenaar en opdrachtgever) en opdrachtnemer (UWV) over onderwerpen die hen raken. ICT is daar ook een onderdeel van. Wat in deze overleggen nog onvoldoende gebeurt is op een structurele wijze kennis uitwisselen en samen werken aan een handelingsperspectief voor beleidsmakers en de Minister van SZW, waar het het samenspel tussen ICT en beleid betreft. SZW is bezig met de implementatie van het veranderprogramma Vitaal informatiebestel fase 2, waarin het structureel regelen van kennisuitwisseling en het formuleren van een handelingsperspectief één van de sporen gaat vormen. Dit spoor zal samen met UWV worden uitgewerkt. In dit programma worden ook de verantwoordelijkheden vastgelegd.

Aanbeveling 13: Investeren in adequate kennis van ICT is zowel voor het management van SZW als dat van UWV een onderdeel van de reguliere taakopvatting. Bij beide organisaties is er ruimte voor op de eigen organisatie gerichte aanscherping op dit punt.

Reactie aanbeveling 13: SZW en UWV onderschrijven dat managers van beide organisaties een adequaat ICT-kennisniveau behoeven te hebben. SZW en UWV organiseren hiervoor een masterclass ICT voor managers. Ook wordt de ICT-opleiding van de Algemene Bestuursdienst actief aangeboden aan managers van beide organisaties. De CIO's van SZW en UWV hebben daarnaast een cruciale rol in het zekerstellen dat in de besluitvormingstrajecten ICT-aspecten in voldoende mate worden meegewogen. Zo adviseert de CIO van SZW opdrachtgevers/lijnmanagers in hun opdrachtgevende rol van ICT-projecten die door UWV worden uitgevoerd en brengt ook ICT-kennis in bij besluitvormende gremia.

Aanbeveling 14: Maak een programma dat gericht is op het opbouwen en borgen van kennis van en begrip voor elkaar. Investeer tijd op alle (relevante) niveaus binnen beide organisaties en zorg daarbij voor voorbeeldwerking.

Reactie aanbeveling 14: In het huidige veranderprogramma Vitaal informatiebestel is reeds aandacht voor een beter ICT-bewustzijn binnen het departement. Een van de actielijnen betreft het in een vroeg stadium doordenken van de ICT-consequenties van nieuw beleid, samen met UWV. Om de hiervoor noodzakelijke verandering te stimuleren worden er in het najaar van 2016 gerichte bijeenkomsten georganiseerd voor beleidsmedewerkers van SZW waarbij ook wordt ingegaan op de voor hen relevante ICT-achtergronden bij de uitvoerders. Voorts worden in het kader van de herijkte sturingsvisie tussen UWV en SZW, veel kennissessies over verschillende onderwerpen georganiseerd tussen UWV en SZW. Een voorbeeld hiervan is de jaarlijkse «summerschool ICT» voor medewerkers van SZW en UWV.

Aanbeveling 15: Draag zorg voor actieve monitoring (meerdere keren per jaar) van de gemaakte afspraken en de uitvoering van acties in relatie tot de 15 aanbevelingen in deze rapportage aan zowel de kant van SZW als aan UWV-zijde. Hierbij kan aangesloten worden op de reguliere P&C cyclus.

Reactie aanbeveling 15: UWV en SZW zullen in hun reguliere planning en control cyclus rapporteren over de voortgang van de acties die in gang gezet zijn naar aanleiding van de aanbevelingen. UWV en SZW hebben hiervoor twee tertaalrapportages en een jaarverslag.
