



Memo

Datum

7 november 2023

Van

Jeannette Schuddeboom
06 11 84 65 00

jeannette.schuddeboom@uwv.nl

Aan

RvB UWV

Onderwerp

Bijlage 1: Toelichting 2-meting IHH 20231117 v0.4

Context

Naar aanleiding van de Kinderopvangtoeslagenaffaire heeft het kabinet besloten dat het noodzakelijk is om een forse verbeteroperatie in gang te zetten in de dienstverlening aan burgers. Aan overheidsorganisaties en ZBO's is gevraagd om actieplannen op het gebied van de informatiehuishouding op te stellen. UWV heeft het herijkte Actieplan Informatiehuishouding 2023 in december 2022 toegestuurd aan SZW.

UWV heeft in dit kader voor 1 december 2023 een 2-meting uit te voeren om inzicht te geven in de huidige staat van de informatiehuishouding en wat de noodzakelijke verbeterpunten zijn. De uitkomst van deze 2-meting ligt nu voor. De uitkomsten van de 2-meting, in het bijzonder de toelichting op de gegeven scores door de respondenten, zullen bijdragen aan het actieplan informatiehuishouding 2024 dat uiterlijk 1 februari 2024 ingediend zal worden bij SZW. Voorafgaand aan de 2-meting heeft in 2022 de 1-meting en in 2021 een 0-meting plaatsgevonden.

Proces

Voor deze metingen heeft de RDDI¹ een format beschikbaar gesteld. Dit format volgt de vier actielijnen van het generieke actieplan en is opgebouwd uit 31 stellingen waarbij een volwassenheidsniveau kan worden aangegeven. We kiezen de situatie die het best de huidige situatie van UWV weergeeft. De vragen zijn kwalitatief van aard opgezet. De uitkomsten van de meting kunnen het succes van de genomen acties aantonen of aanleiding geven tot het bijstellen van het actieplan, inclusief de financiering. De metingen worden jaarlijks herhaald. De uitkomsten van de metingen worden via SZW overhandigd aan de regeringscommissaris informatiehuishouding, samen met de uitslag van de metingen van SZW en SVB.

Vanuit de eerste 2-metingen is duidelijk geworden dat het door RDDI aangereikte kwaliteitsraamwerk in sommige opzichten verbeterd kon worden. Hiervoor zijn de volgende redenen:

- UWV context. Bijvoorbeeld het aanbrengen van een onderscheid in prestaties tussen de primaire, cliënt-gerelateerde processen en de secundaire processen (= bestuurlijke en bedrijfsondersteunende processen).
- Taalkundig onduidelijke formuleringen.
- Niveaus zijn niet onderscheidend genoeg waardoor er verwarring bij de respondenten ontstaan.
- Te globale formuleringen ten aanzien van te onderscheiden verschillen tussen informatieprincipes.
- Inconsistentie in omschrijvingen niveaus waardoor de kans op interpretatie verschillen toeneemt.

In de 2-meting zijn de indicatoren hierop aangepast. De metingen zijn uitgevoerd met behulp van een mentimeter in een vijftal sessie, waarbij in elke sessie circa 10 collega's vanuit de organisatie betrokken waren.² FEZ en AD zijn gevraagd om als waarnemer een oordeel te vormen over de onafhankelijkheid van de meting. Hun oordeel is opgenomen in de voorlegger.

¹ Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding

² De volgende bedrijfsonderdelen zijn vertegenwoordigd: FB, GD, SBK, K&S, Data-office, WB, FEZ, CIO, B&B, SMZ, JZ, C-ICT.

Actielijn 1: Professionals (informatiebeheer)
 Actielijn 2: Aard en volume van informatie
 Actielijn 3: Informatiesystemen
 Actielijn 4: Besturing en naleving

In deze sessies is het doel van de 2-meting toegelicht en zijn de stellingen gescoord en besproken. De hoofddoelen zijn door middel van een schriftelijke ronde gemeten. Aan het IV-directeurenoverleg van 31 oktober zijn de uitkomsten van de 2-meting voorgelegd. De analyse van de 2-meting in samenhang met de interviews met betrokken actiehouders over de in het actieplan opgenomen initiatieven beïnvloeden de herijking van het actieplan 2024. Mede op basis van deze analyse wordt de lijst van initiatieven voorgesteld aan RvB en gerapporteerd over de voortgang op het programma.

Betrouwbaarheid meting

Per definitie is de meting niet objectief. Er is geen objectieve schaal zoals bij een geijkte barometer. Essentieel is de vraag naar de betrouwbaarheid van de meting. Deze is voldoende om de volgende 3 redenen:

1. Door de professionaliteit van de deelnemers.
2. Er is sprake van intersubjectiviteit doordat de score op individuele basis is ingevuld door een groep van respondenten. Men heeft gescoord zonder dat men wist wat de groep deed.
3. Op het niveau van indicatoren kende steeds 80% of meer een normale verdeling. Doordat elke actielijn verschillende indicatoren kent én de niet-normale verdeling slecht beperkt voorkwam is de gemiddelde score per actielijn een betrouwbare meting.

Tot slot. Het verzoek aan deelname is breed uitgezet, in persoonlijke gesprekken toegelicht, en ondersteund door IV-directeuren. De mogelijkheid was om anderen, dan degene bij wie de mailing terecht was gekomen, deel te laten nemen. De mailing was gebaseerd op de mailing van 2022 en op de lijst van respondenten die door alle vooronderzoeken in het kader van het programma Informatiehuishouding in beeld waren gekomen als zijnde deskundig op de betreffende actielijn. Hierdoor is de groep respondenten representatief voor het kennisveld waarover een oordeel is gevraagd.

Na de score kwam de discussie en de toelichting van de deelnemers. Hierdoor heeft de meting reliëf gekregen en is er de nodige informatie opgehaald om vervolgens sturing te geven op de herijking van het actieplan. Dit was voor UWV de belangrijkste reden om deze meting zorgvuldig uit te voeren. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het aantal respondenten, betrokken functies en de bedrijfsonderdelen die hebben deelgenomen.

Tabel: overzicht respondenten en functies per actielijn

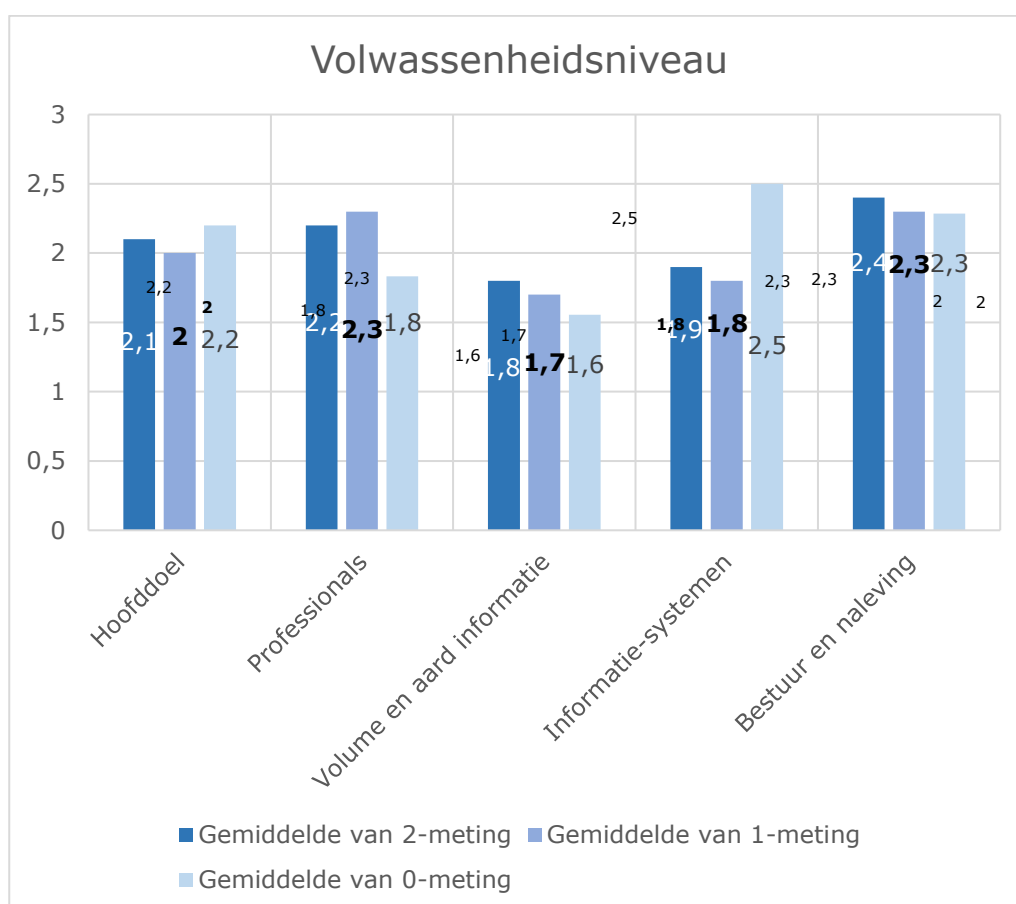
| Thema | Functie en bedrijfsonderdelen |
|---------------------------------------|--|
| Hoofddoelen N=6 | IV-directeuren, FG Bedrijfsonderdelen: K&S, FB, GD, FG, UK, SMZ |
| A1: Professionals N=14 | BC, sr. enterprise architect, sr. beleidadv beleid&innovatie, manager IV, sr. Gegevensarchitect, gegevensmanager; manager Business Management, procesontwerper & -beheerder, medior servicemanager SDM, sr. adviseur werkzoekenden dv, teammanager IV Office Bedrijfsonderdelen: B&B, CIO-office, FB B&I, FB IV, GD, HH, K&S, SMZ, UK, WB |
| A2: Volume en aard informatie N=10 | Directiesecretaris, BC, projectmanager, beleidsadviseur DIV, manager IV, sr. IT architect, lead architect, business security officer, portfoliomanager, juridisch adviseur Bedrijfsonderdelen: AD, B&B, C-ICT, FB B&I, FB IV, GD, BZ |

| | |
|---------------------------------|---|
| A3: IT-systemen N=10 | BC, sr. adviseur ICT Assurance, medior servicemanager, projectmanager, sr. IT architect, lead architect, business security officer, sr. bedrijfsarchitect Bedrijfsonderdelen: B&B, CIO-office, C-ICT, FB B&I, FB IV, GD, SMZ |
| A4: Bestuur en naleving N=11 | jr. juridisch adviseur, BC, projectmanager, hoofd BC&K, mngr DIV beleid- en innovatie, BI consultant, strategisch beleidsadviseur B, hoofd Strategie en beleid SBK Bedrijfsonderdelen: B&B, FB B&I, FB BC&K, FB IV, FEZ, SBK |

Uitkomst 2-meting volwassenheidsniveau 2

Het volwassenheidsniveau voor UWV is gemiddeld genomen identiek met 2021 en 2022, namelijk niveau 2 (op een schaal van 1 t/m 4). Dit niveau wordt betiteld als "herhaalbaar". Dit niveau wordt vanuit het raamwerk van het rijk beschreven als: "Er ontstaat bewustwording voor het beschrijven van processen, procedures en beleid maar zover deze er zijn worden ze vooral ad hoc en inconsistent toegepast. De minimale vaardigheden voor het uitvoeren van taken zijn gedefinieerd. Trainingen zijn mogelijk maar worden gedaan zonder achterliggend plan. Verantwoordelijkheden zijn beschreven." De RvB heeft als ambitieniveau voor UWV niveau 3 geformuleerd (RvB, 25 januari 2022).

Per actielijn is de gemiddelde score:



Niveau 3 'gedefinieerd' is als volgt omschreven:

- Voldoende capaciteit in kwalitatieve en kwantitatieve zin.
- Medewerkers kennen hun eigen verantwoordelijkheid en hebben ook voldoende middelen ter beschikking om te investeren in hun eigen vaardigheid.
- Er wordt gewerkt compliant aan de vereiste kaders.
- Processen, procedures en beleid zijn helder en er wordt ook conform de afspraken gewerkt.
- Verantwoordelijkheden worden benoemd.
- Benodigde vaardigheden zijn gedefinieerd en trainingen vinden plaats op eigen initiatief.
- Strategie en visie zijn ontwikkeld. KPI's worden benoemd.
- Er is een road-map voor het verbeteren van de technische omgeving en op de uitvoering daarvan wordt gestuurd.
- Er zijn procedures ingericht om te evalueren wanneer systemen moeten worden veranderd of medewerkers verdere ondersteuning nodig hebben.

In een tabel, waarbij ook is aangegeven wat de verwachtingen zijn, ziet dat er als volgt uit:

Overzicht gemiddelden en verwachtingen

| Actielijn | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | opstart | 1e jaar | 2e jaar | 3e jaar | 4e jaar | 5e jaar |
| N-meting | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Hoofddoel: gemeten | 2,2 | 2 | 2,1 | | | |
| <i>Verwachte ontwikkeling</i> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2-3 | 2-3 |
| 1: professional: gemeten | 1,8 | 2,3 | 2,2 | | | |
| <i>Verwachte ontwikkeling</i> | | 1-2 | 2-3 | 2-3 | 2-3 | 3 |
| 2: werkprocessen: gemeten | 1,6 | 1,7 | 1,8 | | | |
| <i>Verwachte ontwikkeling</i> | | 1-2 | 1-2 | 2-3 | 2-3 | 2-3 |
| 3: IT systemen: gemeten | 2,5 | 1,8 | 1,9 | | | |
| <i>Verwachte ontwikkeling</i> | | 2-3 | 2-3 | 2-3 | 2-3 | 3 |
| 4: bestuur, naleving: gemeten | 2,3 | 2,3 | 2,4 | | | |
| <i>Verwachte ontwikkeling</i> | | 2-3 | 2-3 | 2-3 | 3 | 3 |

Toelichting doelen actielijnen

Hoofddoel:

'Het duurzaam op orde brengen van de informatiehuishouding en het structureel verbeteren van de informatievoorziening, zodat cliënten, ketenpartners, medewerkers van UWV, maatschappij en politiek de dienstverlening van UWV als zorgvuldig en toegankelijk ervaren.'

1. Professionals (informatiebeheer):

Vanuit Generiek actieplan informatiehuishouding is het doel van deze actielijn omschreven als: "Er zijn voldoende en goed opgeleide professionals beschikbaar voor het inrichten en uitvoeren van informatiebeheer. Strategisch personeelsbeleid zorgt voor de werving, scholing en doorstroom van mensen. Ook ICT-professionals in gerelateerde vakgebieden beschikken over voldoende kennis over

informatiebeheer om over en weer goed samen te kunnen werken met de professionals informatiebeheer.”

2. Volume en aard van informatie:

Vanuit Generiek actieplan informatiehuishouding is het doel van deze actielijn omschreven als:
“Het is duidelijk welke informatie bewaard moet blijven en duurzaam toegankelijk moet zijn en voor hoe lang. Dit geldt zowel voor traditionele tekstdocumenten als andere vormen van digitale informatie, en de bijbehorende procesinformatie (zoals aantekeningen en handtekeningen). Er zijn instrumenten beschikbaar om onderzoek te doen in grote hoeveelheden informatie. Nieuwe ontwikkelingen worden op de voet gevolgd zodat tijdig duidelijk is welke maatregelen nodig zijn om informatie toegankelijk te houden.”

3. Informatiesystemen:

Vanuit Generiek actieplan informatiehuishouding is het doel van deze actielijn omschreven als:
“Informatiesystemen ondersteunen de organisaties en medewerkers optimaal bij hun informatiehuishouding en hun werkprocessen. Het IT-landschap bij het Rijk is duurzaam toegankelijk, voldoet aan de kwaliteitseisen, is gebruiksvriendelijk en interoperabel. Er is sprake van hoge kwaliteit met zoveel mogelijk uniformiteit en standaardisatie. Bij nieuwe en aangepast informatiesystemen worden de maatregelen bepaald en uitgevoerd als onderdeel van de projecten waarin de systemen worden gekocht, gemaakt en ingericht (archivering by design).”

4. Bestuur en naleving:

Vanuit Generiek actieplan informatiehuishouding is het doel van deze actielijn omschreven als:
“Er is heldere sturing op de informatiehuishouding en informatievoorziening waarbij de diverse disciplines bijeenkomen. Er is overzicht en inzicht in input, output en outcome. De maatschappelijke behoefte aan informatie staat centraal. Er zijn passende planning en control instrumenten die de organisaties scherp houden.”