

Strategisch Koersplan

Concern ICT
Definitieve versie

11 januari 2021



C-ICT

GEOLIEDE MACHINE

Sourcing

STRATEGISCH PARTNERSHIP
SMART SOURCING
Segmentatie
WAARDE
GEïNTEGREERDE DIENSTEN

Performance management

MEETBAAR
1 LIJN
TOEGEVOEGDE WAARDE
BEPERKTE SET KPI's
EINDKLANT GERICHT!
CONTINU VERBETERN
CULTUUR VAN ONTWIKKELING
UP-TO-DATE
REEL TIME

Mensen & Cultuur

WYSIWYG!
SAMENWERKEN
CONFORM MARKTSTANDAARDEN
VAKMANSCHAP
PROFESSIONELE STATUUR
FIT & VITAAL!
NETWERKEN
OVER GREZEN HEEN KIEKEN
DOELEN RESULTAAT
persoonlijk CONTACT
T IS SOMS NET WERKEN...

Technologie

INFRASTRUCTUUR & APPLICATIONS
ROADMAP
PRIORITEREN!
TOEKOMST VAST
HELDER
INTEGREERBAAR
ADEQUATE OPLOSSINGEN
CUM LAUDE
STICK TO THE PLAN
BEWEZEN MARKTSTANDAARDEN

Processen

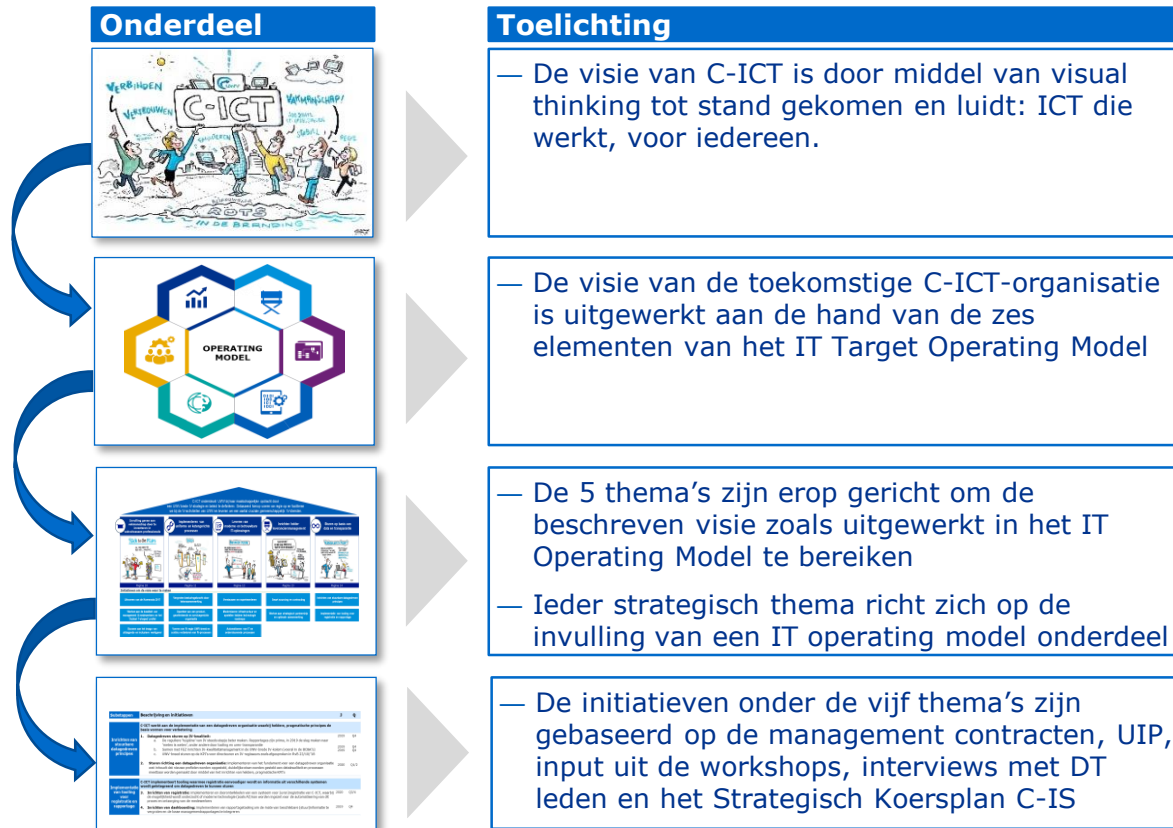
NADENKEN IN KETENS
UNIFORMITEIT!
ALIGNED:
LERENDE ORGANISATIE
LEAN en TO THE POINT!

Organisatie & Governance

WAARMAKEN
HOUDEN ZIJN ROLLEN
VEEL RUIMTE...
Binnen KADERS
VERANTWOORDELIJKHEID
KOERSNOTA

Aanleiding, achtergrond en doel van het document

Van visie naar initiatieven



Achtergrond

UWV C-ICT heeft behoefte aan een strategisch koersplan dat houvast biedt voor de komende jaren. Dit document dient een vertaling te bevatten van strategie naar concrete acties op alle mogelijke aspecten zoals beleid, organisatie, performance management, personeel, processen, communicatie, applicaties en infrastructuur.

Doel van dit document

Dit koersplan geeft antwoord op de volgende vragen:

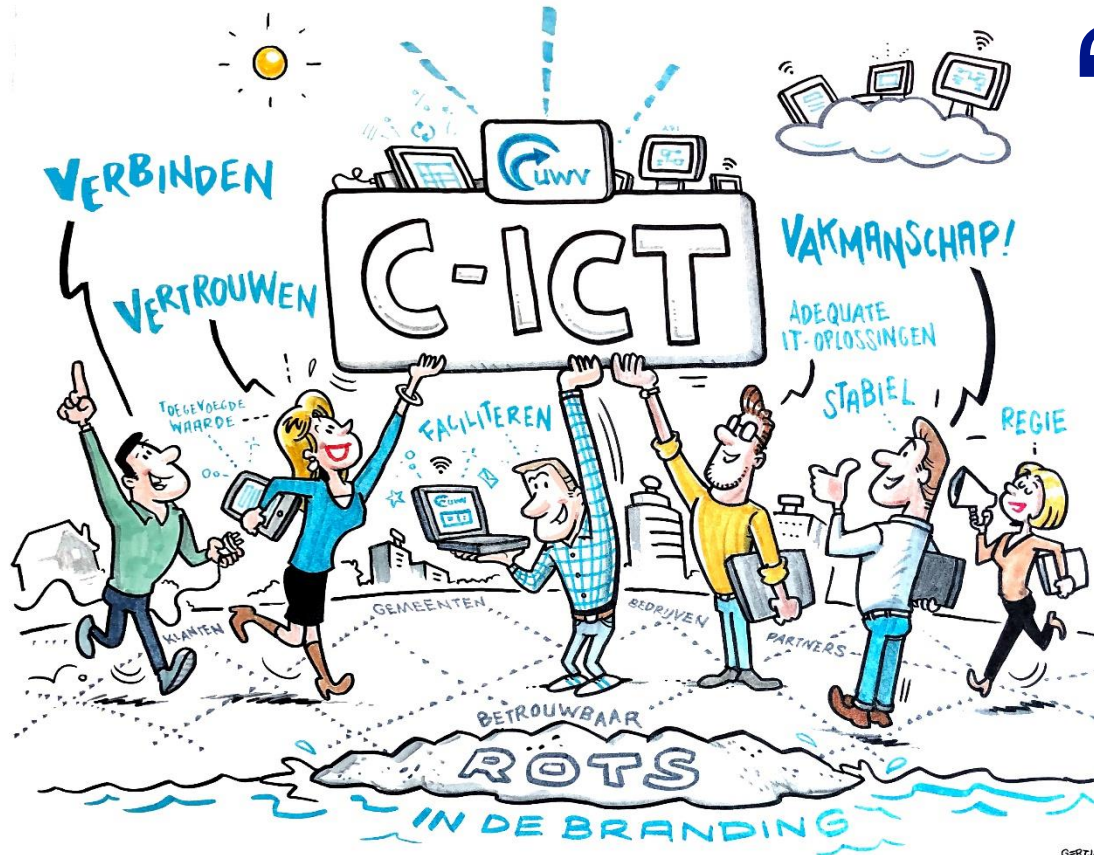
- 1) Wat is de visie van C-ICT voor de komende 3-5 jaar?
- 2) Welke concrete initiatieven moet C-ICT ontplooiën op het gebied van bijvoorbeeld strategie, beleid, HR, organisatie en performance management om deze visie te bereiken?

Relatie tot overige strategische stukken binnen UWV

Het strategisch koersplan van UWV C-ICT is een afgeleide van de UWV-strategie. In dit document is de vertaling naar concrete thema's en initiatieven opgenomen waarmee C-ICT de komende jaren invulling geeft aan de ambitie en strategie van UWV. De meerjaren koersplannen voor de verschillende afdelingen, evenals de jaarplannen worden op basis van dit document opgesteld.

De visie van C-ICT bouwt verder op de UWV-brede visie van vertrouwen in vakmanschap

ICT die werkt, voor iedereen



“Ieder mens wil **meedoen**. Ergens bij horen en iets **bijdragen**. Daarom werkt UWV aan een samenleving die voor ons allemaal **werkt**. Waarin zoveel mogelijk mensen **een plek** vinden. Daarmee geven we invulling aan onze **maatschappelijke opdracht**.

Als Concern ICT maken wij, in samenwerking met de IV-ketens, het **digitale leven** van onze klanten, partners en collega's **gemakkelijker**. Als het gaat om ICT, weten wij wat er **nodig** is en hoe we dat **mogelijk** kunnen maken.

Wij bieden de juiste **oplossingen**, door onszelf continu te **vernieuwen** en processen te verbeteren. En dankzij het **vakmanschap** en de **creativiteit** van onze mensen.

Het werkt pas voor ons, als ICT goed werkt voor iedereen. Vandaag, morgen en overmorgen. Wij zijn concern-ICT van UWV.

”

Samen werken we aan C-ICT als betrouwbare en professionele partner

De visie van C-ICT is verder uitgewerkt en doorvertaald met behulp van de zes elementen van het IT Target Operating Model. De 5 strategische thema's van C-ICT, zoals weergegeven vanaf pagina 7, zijn erop gericht om invulling te geven aan de visie. Ieder onderdeel van het operating model komt terug in één van de thema's (bijvoorbeeld: thema 'Invulling geven aan vakmanschap door te investeren in vakvolwassen professionals' geeft invulling aan het onderdeel **Cultuur, mensen & competenties** van het Operating Model).

Performance Management

- Tevredenheid van de klant en medewerkers als maatstaf
- Beschikbaarheid 'fit for purpose' sturings- en verantwoordingsinformatie
- IV monitoring en toetsing IV-breed o.b.v. vastgesteld beleid
- Oplossingsgericht werken en leveren conform afspraak
- Sturen op basis van kwalitatief goede data en transparantie
- Beknopte set aan heldere KPI's in lijn met de C-ICT-visie en -strategie

Cultuur, mensen & competenties

- Vakvolwassen, (gecertificeerde), medewerkers met een ketengerichte blik.
- Cultuur van openheid waarin medewerkers de ruimte hebben om hun werk te doen
- Juiste mensen op de juiste plek
- Bouwmeesterschap geïncorporeerd: invulling geven aan vakmanschap
- Fitte en vitale organisatie
- Goed werkgeverschap in een lerende organisatie

Sourcing & Regie

- Leveranciersmanagement gebaseerd op leverancierssegmentatie op basis van strategische uitgangspunten met bijpassende governance
- Helder 'category plan' per IT-subcategorie
- Versterking regie en nemen van end to end verantwoordelijkheid t.a.v. gedefinieerde IV domeinen binnen C-ICT
- Verankeren van security

Organisatie & Governance

- Van denken in silo's via ketens naar netwerken
- De uitgangspunten van de IV-transitie waargemaakt
- Eenduidige verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden op de juiste niveaus
- Keten en afdeling overstijgende samenwerking
- Professionele invulling functionele sturing binnen IV
- Slagvaardige organisatie, conform design principes IV professionalisering

Capabilities, Services & Processen

- Processen zijn uniform en 'Lean en Mean'
- Continu verbeteren is de maatstaf
- Op elkaar afgestemde visie, afdelingsplannen en jaarplannen
- Verbeteren van de administratieve organisatie

Technologie

- Keuze in duidelijke technologische doelplatformen
- Modulair en op 'services' gebaseerd IT-landschap
- Ruimte voor technologische experimenten in proeftuinen met duidelijke spelregels
- Conform bewezen marktstandaarden
- Toekomstvast, adequaat en beschikbaar
- Heldere IST- en SOLL-architectuur die wordt nageleefd
- Duidelijke roadmaps voor infrastructuur en applicaties



Bron: KPMG Operating Model

De visie 'ICT die werkt, voor iedereen' wordt bereikt door het uitvoeren van initiatieven onder vijf thema's

C-ICT ondersteunt UWV bij haar maatschappelijke opdracht door een UWV brede IV-strategie en beleid te definiëren. Gebaseerd hierop voeren we regie op en faciliteren we bij de IV-activiteiten van UWV en leveren we een aantal cruciale gemeenschappelijk IV-diensten.

 <p>Invulling geven aan vakmanschap door te investeren in vakvolwassen professionals</p>	 <p>Implementeren van uniforme en ketengerichte processen</p>	 <p>Leveren van moderne en betrouwbare IT-oplossingen</p>	 <p>Professionaliseren IV regie</p>	 <p>Sturen op basis van data en transparantie</p>
 <p>Pagina 8</p>	 <p>Pagina 9</p>	 <p>Pagina 10</p>	 <p>Pagina 11</p>	 <p>Pagina 12</p>

Speerpunten om de visie waar te maken

<p>Professionaliseren van standaarden voor vak-ontwikkeling en de HR Cyclus</p>	<p>Stimuleren van keten- en afdeling overstijgende samenwerking</p>	<p>Vernieuwen en experimenteren</p>	<p>Doorontwikkelen leveranciersmanagement</p>	<p>De sturing op IV-kwaliteit verbeteren</p>
<p>Werken aan de kwaliteit van management & medewerkers en het 'T-shaped' profiel</p>		<p>Moderniseren IT landschap</p>	<p>Voeren van IV-regie UWV-breed</p>	
<p>Bouwen aan het imago van uitdagende en inclusieve werkgever</p>	<p>Continu verbeteren van IV en ondersteunende processen</p>	<p>Verankeren van Security</p>	<p>Organisatie ontwikkeling</p>	<p>Data op orde</p>



Invulling geven aan vakmanschap door te investeren in vakvolwassen professionals

Substappen	Beschrijving en initiatieven	J	Wie	Q
Professionaliseren van standaarden voor vakontwikkeling en de HR Cyclus	C-ICT faciliteert medewerkers om zich te ontwikkelen en geeft invulling aan de standaarden voor vakontwikkeling per functie			
	> Vakgroepen geïmplementeerd voor nader vast te stellen vakgebieden	2021	HRM	Q4
	> Professionaliseren van IV-vakmanschap: <ul style="list-style-type: none">> Per afdeling opleidingsplan vastgesteld en opgestart> IV leerportfolio optimaliseren met leerpaden, curricula standaarden en certificeringen (waar zinvol)	2021 2021	Allen HRM	Q2 Q2
Werken aan de kwaliteit van management & medewerkers en het 'T-shaped' profiel	Investeren in medewerkers met diepe, technische expertise en tegelijkertijd brede, generalistische kennis van de verschillende IV-ketens binnen UWV. Medewerkers hebben een multi-inzetbaar profiel			
	> Implementeren van Vakmanschap:: <ul style="list-style-type: none">a) Alle medewerkers hebben een Persoonlijk Ontwikkelplan opgesteldb) Strategisch Personeelsplan C-ICT/IV (zowel kwantitatief als kwalitatief) en gezamenlijke aanpak in/door/uitstroom, waarbij t.a.v. IV vanuit de regio's	2021 2021	Allen HRM	Q2 Q4
Bouwen aan het imago van uitdagende en inclusieve werkgever	Als werkgever benadrukt UWV C-ICT het belang van een gezonde work-life balans. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in een goede diversiteitsbalans: qua leeftijd, etnische achtergronden en geslacht			
	> Opzetten arbeidsmarktcommunicatie, wervingscampagnes en initiatieven voor diversiteit en inclusiviteit	2021	HRM	Q4



2 Implementeren van uniforme en ketengerichte processen

Substappen	Beschrijving en initiatieven	J	Wie	Q
Stimuleren van keten- en afdeling overstijgende samenwerking	Inrichten van de governance waarin zowel binnen, als over de (IV-)divisies heen efficiënt wordt gewerkt. Rollen en verantwoordelijkheden worden ondersteund door eenduidige Taak Verantwoordelijkheid Bevoegdheden (TVB's) waardoor verantwoordelijkheidsgebieden helder worden en aansluiten bij de visie van C-ICT.			
	<ul style="list-style-type: none"> > Implementeren Besturingsmodel zowel binnen C-ICT als afdelingsoverstijgend > Disciplines weten elkaar te vinden binnen C-ICT/IV (multifunctionele samenwerking binnen IV is goed georganiseerd en werkend) en basis om invulling te geven aan functionele sturing 	2021	CIOO, GIV, ICTS	Q4
Continu verbeteren van IV en ondersteunende processen	C-ICT stimuleert de integrale en multifunctionele samenwerking binnen de IV-ketens t. b. v. het leveren van diensten of producten. Daarnaast ondersteunt C-ICT de IV-organisatie ten aanzien van vaak voorkomende werkzaamheden			
	> C-ICT wil voor nog nader te bepalen IV- en ondersteunende processen een volwassenheidsniveau bereiken en houden, waarbij minimum niveau is dat we conform beschreven processen werken	2021	Allen	Q4
	> Borging van de resultaten van IV Professionalisering	2021	Allen	Q4
	<ul style="list-style-type: none"> > door het organiseren van en actief bijdragen aan de verschillende procesbeheergroepen > daarbij sturen op leren en verbeteren > borging van blijvende resp. betere samenhang binnen het stelsel van IV processen en op de effectiviteit op basis van vast te stellen kpi's per proces 	2021 2021 2021	CIOO Allen Allen	Q4 Q4 Q4
	> Verbeteren van processen, waar deze meer belemmerend dan ondersteunend zijn aan de bedrijfsvoering (n.t.b. welke processen)	2021	Allen	Q4



Leveren van moderne en betrouwbare IT-oplossingen

Substappen	Beschrijving en initiatieven	J	Wie	Q
Vernieuwen en experimenteren	Aanbieden van proeftuinomgevingen waar divisies (binnen kaders) op een veilige manier kunnen experimenteren. C-ICT is op de hoogte van de laatste IT-ontwikkelingen en stelt UWV visie en beleid op over deze ontwikkelingen			
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Innovatie conform innovatiefunnel (op voorwaarde van beschikbare financiering): 	2021	CIOO	Q4
Moderniseren IT landschap	Aanbieden van moderne, gestandaardiseerde IT diensten, inzetten van maximale automatisering van IT en ondersteunende processen om efficiëntie te verhogen			
	➤ Datacenter migratie: 2 waves uitgevoerd	cf pva	ICTS	cf pva
	➤ EA KWNT zorgt voor de aanbesteding en implementatie van de werkplekvisie en een nieuwe KWNT infrastructuur conform projectplan	cf pva	ICTS	cf pva
	➤ Generieke voorziening softwareontwikkeling en testen opzetten conform projectkaart Generieke voorziening voor Ontwikkelen en Testen (UIP project).	cf pva	GIV	cf pva
	➤ Migratie Sharepoint conform projectkaart (UIP project)	cf pva	GIV	cf pva
	➤ In beheername en uitbreiding van generieke en/of gemeenschappelijke diensten die door C-ICT worden geleverd conform het Koersplan GIV (bijvoorbeeld E-Werken)	2021	GIV	Q4
Verankeren van Security	C-ICT zorgt ervoor dat UWV maximaal beschermd is tegen cyber dreigingen			
	➤ Next Level Security (vooronderzoek afgerond en eerste set maatregelen genomen)	2021	CIOO, ICTS	Q4
	➤ IB&P beleid is aangescherpt o.b.v. BIO en C-ICT is In Control op zijn BIO over 2021	2021	CIOO, GIV, ICTS	Q4



Professionaliseren IV-regie

Substappen	Beschrijving en initiatieven	J	Wie	Q
Doorontwikkelen leveranciersmanagement	C-ICT werkt aan verdere professionalisering van leveranciersmanagement en planmatig werken binnen leveranciersmanagement (ontwikkelen van categorieplannen, opstellen van een rollende inkoopkalender)			
	➤ IV category plan opgesteld en uitvoering conform plan.	2021	LM	Q4
	➤ IV category board ingericht	2021	LM	Q4
Voeren van IV-regie UWV- breed	C-ICT voert regie over IV ontwikkelingen binnen UWV en bewaakt daarmee de integratie van leveranciers, business en IV.			
	➤ Een goed functionerend stelsel van alle functionele gebieden waarvoor C-ICT een UWV-brede verantwoordelijkheid heeft (waaronder stelselverantwoordelijkheid IB&P), waarbij alle breipennen hun functionele rol goed invullen	2021	Allen	Q4
	➤ Kwaliteit- en risicomanagement borgen conform UWV-brede afspraken (specificatie volgt uit horizontale speerpunten)	2021	BC&K	Q4
	➤ Besturen van het gebruik van generieke middelen	2021	CIOO	Q4
	➤ Projecten binnen IV (UIP en regulier) dragen bij aan het realiseren van de doelarchitectuur van UWV. Monitoring en toetsing is ingeregeld.	2021	ICTS, GIV, CIOO/BC&K	Q4
Organisatie ontwikkeling	➤ Implementeren van de nieuwe IV organisatie aan de hand van de ingediende adviesaanvragen	cf AA	Allen	cf AA



Sturen op basis van data en transparantie

Substappen	Beschrijving en initiatieven	J	Wie	Q
De sturing op IV-kwaliteit verbeteren	C-ICT werkt aan de implementatie van een datagedreven organisatie om de kwaliteit van IV te verbeteren			
	➤ De IV-sturing en –verantwoording (monitoring) verbeteren via fact based besluitvorming en inzicht	2021	Allen	Q4
	➤ Ontwikkelen van een IV monitor , afgeleid van het beleid op de functionele aandachtsgebied waar C-ICT verantwoordelijk voor is en gebaseerd op beschikbare en betrouwbare informatie. Met als doel transparantie in huidige status en mogelijkheid tot (bij)sturing.	2021	Allen	Q4
	➤ Zorgdragen voor inzicht en sturing op basis van 'fit for purpose' sturings- en verantwoordingsinformatie	2021	BC&K	Q4
Data op Orde				
	➤ Zorgdragen dat data voor sturing en monitoring in gebruikte bronsystemen actueel, juist en volledig zijn	2021	Allen	Q4

Appendix I: Visie van UWV

Onze visie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zo veel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen.



Strategie

We vervullen onze opdracht op basis van de kennis en expertise die we hebben opgebouwd. Het uitbouwen van die deskundigheid vormt de kern van onze strategie voor 2018 tot en met 2022: Vertrouwen in vakmanschap. Door vakmanschap te tonen, behalen we resultaat. Door resultaat te behalen, groeit het vertrouwen bij opdrachtgevers en klanten.

Onze missie

Wij willen samen met onze partners verschil maken door werken te bevorderen. We zorgen snel voor inkomen als werken onmogelijk is. UWV werkt aan een samenleving die voor ons allemaal werkt. Het is onze opdracht te zorgen voor inkomenszekerheid en voor ondersteuning aan al onze klanten: alle burgers die op ons aangewezen zijn en alle werkzoekenden en werkgevers die bij ons aankloppen. We ondersteunen werkzoekenden op hun weg naar een nieuwe baan, werkgevers bij het vervullen van hun vacatures en iedereen die daar recht op heeft met de juiste uitkering.

UWV Jaarplan

We merken dat veel mensen moeilijk uit de voeten kunnen met online dienstverlening. Daarnaast weten we nu meer over de effectiviteit van verschillende vormen van persoonlijke dienstverlening. We willen daarom voor iedereen die dat nodig heeft persoonlijk contact mogelijk maken, zodat uiteindelijk een optimale balans tussen persoonlijke en online dienstverlening wordt bereikt. Met als uiteindelijk doel mensen zo snel en effectief mogelijk aan het werk te helpen.