



VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN



# **UWV Bezwaar en Beroep**

*Dagelijks gebruik van BI verbetert  
klanttevredenheid*

*Presentatie Computable Seminar BI  
Kees de Jong (Hoofd Uitvoering UWV Bezwaar en Beroep)*

24 april 2008



# UWV

- Uitvoeringsinstelling voor werknemersverzekeringen (werkloosheid, ziekte en arbeidsongeschiktheid)
- Sedert 2002, na megafusie 6 organisaties
- Overheid
- Zo'n 20.000 werknemers
- Missie = "werk boven uitkering":

"Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is zorgen wij snel voor inkomen"



# UWV Bezwaar en Beroep (B&B)

- Kerntaak: behandelen van bezwaar en (hoger) beroepsprocedures over ZW, WW en WAO/WIA
- 105.000 procedures per jaar
- 1300 medewerkers in 17 regio's
- Hoogopgeleid personeel (juridisch, artsen en arbeidsdeskundigen)
- Budget € 100 miljoen



# Doelstellingen UWV B&B

1. Verbeteren klanttevredenheid B&B-klienten (werknemers, werkgevers, rechtshulpverleners, rechterlijke macht).
2. Terugdringen aantal procedures, voorkomen van geschillen:

leren van lessen uit bezwaar- en beroepsprocedures, waardoor kwaliteit in primaire processen verbeterd kan worden en geschillen voorkomen worden



# Verbetering klanttevredenheid

- Basis: periodiek systematisch klantonderzoek, differentiatie per klantgroep
- Uitgangspositie B&B: minimaal 0-1 achter
- Belangrijke satisfiers:
  - snelheid van handelen
  - duidelijkheid
  - betrouwbaarheid
  - goede bereikbaarheid



# Aanpak B&B

1. Implementeren van een uitgeteste andere aanpak in bezwaarzaken "Persoonlijke Benadering"
  - Heel snel in proces actief contact zoeken met klanten
  - Insteek contact niet direct juridisch ("wat is er aan de hand en hoe kunnen we dat oplossen")
  - Directe vervolgafspraken met klanten
  - Inzet andere wijzen van geschilbeslechting (mediation)
2. Verbeteren van de bedrijfsvoering, mede ter ondersteuning van "Persoonlijke Benadering", gebruik makend van goede BI-oplossing



# Verbeteren bedrijfsvoering ondersteund door BI

Voorwaarden voor succes:

- Boven alles: een resultaatgerichte cultuur (management en medewerkers)
- Goede systeemondersteuning:  
voor dagelijks werk workflowsysteem (HIP, MIV)  
voor managementsturing BI-oplossing van Anago



# Verbeteren bedrijfsvoering (2)

## 2005 Implementatie systeem Anago

- Informatie over o.a. productie, werkvoorraden, tijdigheid, personeelscapaciteit, ziekteverzuim, kwaliteitsaspecten, financiën en prognoses
- Succesvoorwaarden:
  - eenduidig functiegebouw
  - heldere procesgang inclusief normering
  - draagvlak bij (top)management
  - luisteren naar werkvloer
  - capaciteit voor operationeel beheer
  - implementatiesnelheid
  - kwaliteit data (Project Goed Gebruik HIP)



# Verbeteren bedrijfsvoering (3)

## Situatie na implementatie Anago

- Informatie beschikbaar op 4 niveau's (medewerker, team, regio en landelijk)
- Geen discussie meer over betrouwbaarheid van cijfers
- Wekelijkse verversing gegevens volstaat
- Informatie uit meerdere bronsystemen
- Dagelijks gebruik op alle managementniveau's



# En wat levert dat dan op?

B&B is "in control"

- 2005-2006: 40% verkorting doorlooptijd bezwaarzaken
- Verbetering percentage tevreden klanten met 10%
- Terugdringen aantal procedures in periode 2005-2008 met 25%
- Efficiëntere inzet personele capaciteit



# En wat levert dat dan op?

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'Computable.nl'. The address bar shows the URL 'http://www.computable.nl/nieuws.jsp?id=1900041'. The website header includes the title 'UWV en Nashuatec winnen BI Award 2006' and navigation links like 'Strategie', 'Technisch', 'Looppaden', 'Interactief', 'Tijdschrift', 'Archief', 'Service', and 'Events'. The main content area features the article 'UWV en Nashuatec winnen BI Award 2006' dated 14 maart 2007 by Rian van Heur. The article text describes how the 'afdeling bezwaar en beroep' of UWV won the BI-Award 2006 in the non-profit category, and Nashuatec won in the profit category. It mentions that the award was presented at the Business Intelligence Congress 2007. The article also notes that UWV used the Anago application, which led to a decrease in processing times for appeals and a more efficient use of staff. A sidebar on the right lists 'De beste banen in de ICT' with roles like ICT Managers, Projectleiders, Consultants, etc., and includes a search form. A vertical banner on the far right promotes 'De zakelijke voordelen van SOA: Een beeld uit de dagelijkse praktijk' and mentions a 'De Progress SOA seminar'.

UWV en Nashuatec winnen BI Award 2006

14 maart 2007 | door Rian van Heur

## UWV en Nashuatec winnen BI Award 2006

De afdeling bezwaar en beroep van het UWV heeft de BI-Award 2006 in de categorie non-profit gewonnen. Nashuatec won de prijs in de categorie profit.

De prijs werd uitgereikt tijdens het Business Intelligence Congres 2007. In totaal waren zes bedrijven voor de BI-Awards genomineerd, namelijk de gemeente Delft, zorgverzekeraar CZ, het Centraal Boekhuis, Nashuatec, UWV afdeling Bezwaar en Beroep en Parnassia Groep.

UWV gebruikt een toepassing van het bedrijf Anago. Volgens het juryrapport kon de organisatie meetbare resultaten laten zien na de implementatie van business intelligence. Binnen de afdeling Bezwaar en Beroep wordt bi beschikbaar gesteld op vier niveaus. De resultaten van bi zijn aangetoond door een afname in doorlooptijden van de bezwaar- en beroepprocedures. De toepassing helpt UWV bij het voorspellen van de ontwikkelingen in het werkaanbod. Zo kunnen de werknemers van de organisatie efficiënt worden ingezet.

Nashuatec Service Benelux heeft een managementmodel geïmplementeerd en bi wordt gebruikt om de resultaten te monitoren en te meten. Ook Nashuatec kon

### De beste banen in de ICT

- ICT Managers
- ICT Projectleiders
- ICT Consultants
- ICT Analisten
- Systeembeheerders
- Applicatiebeheerders
- Netwerkbeheerders
- Developers
- Java professionals

Welke functie zoek je?  
In welke plaats?  
Binnen een straal van  [vind de ideale baan!](#)

### Gerelateerde artikelen

- 02/04/08: Albert Heijn is 'Nederlands slimste organisatie'
- 02/02/08: Wat wordt de 'slimste organisatie van Nederland'?
- 29/10/07: UWV zoekt 160 nieuwe

De zakelijke voordelen van SOA: Een beeld uit de dagelijkse praktijk

De Progress SOA seminar

# Concreet voorbeeld (1)

- April 2008: verhoogde instroom bezwaarzaken regio Eindhoven

Analyse

Prognose

Beschikbare capaciteit in andere regio's

Leveren personeel, overnemen werk



## Concreet voorbeeld (2)

- 2006-2007: terugdringen bezwaarzaken over ww

Analyse welke beslissingen leiden vaker tot procedures

Oplossing: proactief bellen

Bezwaren ww 2008 t.o.v. 2007 -35%



# Toekomst

- Blijven innoveren, het kan altijd beter
- Aansluiting bij UWV-breed Datawarehouse



# Voor de liefhebber: het systeem



Met ondersteuning van:  
Philip Koenders (CEO Anago)

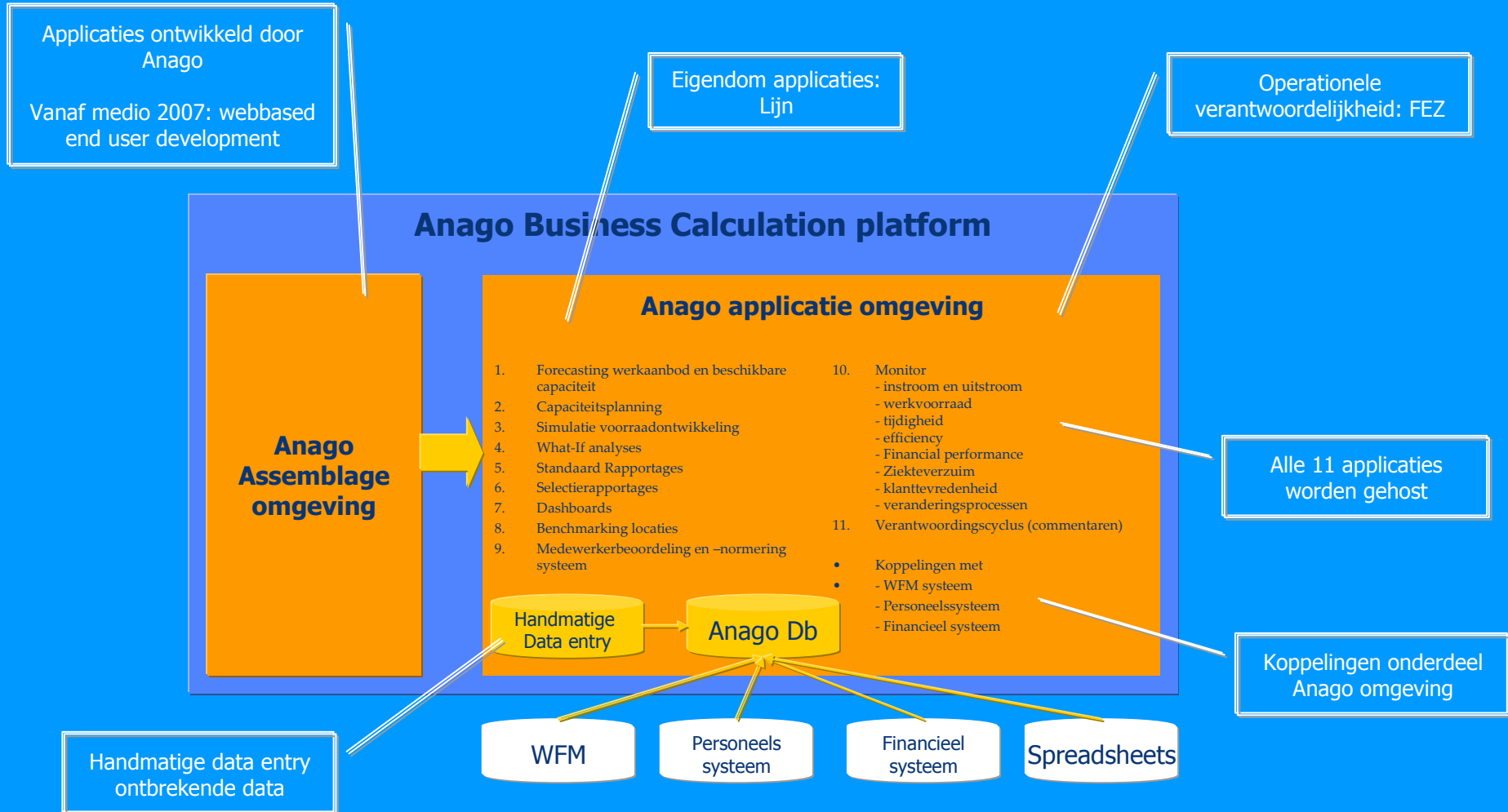


# Scope BI

- Instroom
- Uitstroom
- Werkvoorraad
- Tijdigheid afhandeling
- Efficiency
- Ziekteverzuim
- Klanttevredenheid
- Klachten
- Financieel
- Prognose werkaanbod
- Prognose personeel
- Capaciteitsplanning
- What-if analyses
- Benchmarking
- Standaard rapportages
- Selectie rapportages
- Dashboard
- Verantwoordingscyclus



# BI OMGEVING & ORGANISATIE



Maand Dashboard

powered by Anago<sup>®</sup>.NET

Info

Maandrapportages  
**Maand Dashboard**  
 Period:  
**woensdag 16 april 2008**

Actions

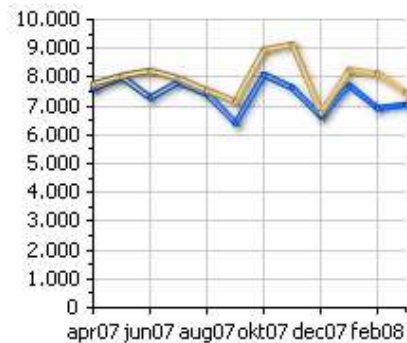
- Close View
- Print View

Maandrapportages

- Realisatie ins...
- Rapportage ti...
- Efficiency ont...
- Maand Dash...**
- Instroom, uit...
- Benchmark ti...
- Instroom - Pr...
- Directoraat B...
- Persoonlijke ...
- Zittingsbezoek

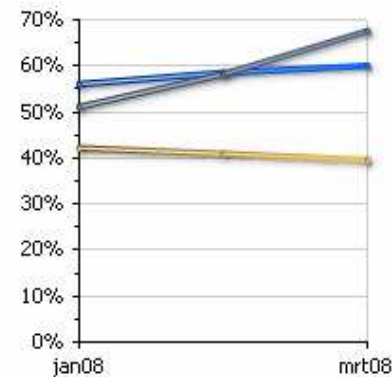
werkstroom backoffice  
 Totaal Bezwaar  UWV - Bezwaar en Beroep

Instroom en uitstroom bezwaar



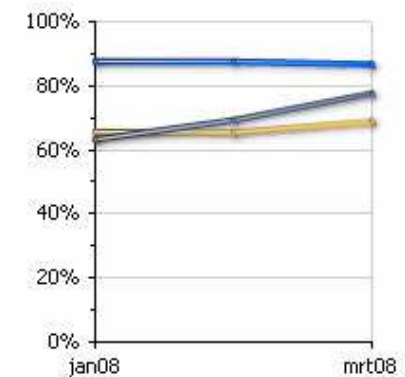
instroom uitstroom

Tijdigheid intern (%)



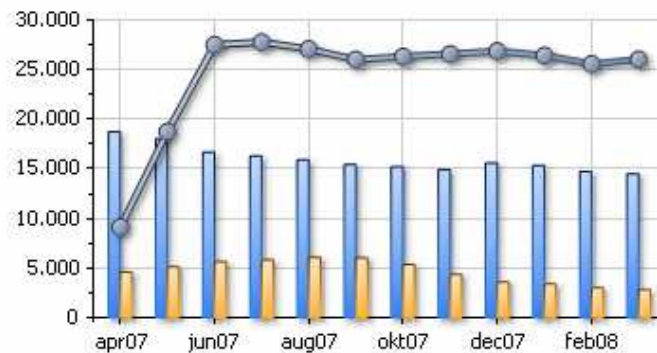
wetstechnisch ag medisch zw-ev

Tijdigheid wettelijk (%)



wetstechnisch ag medisch zw-ev

Werkvoorraadontwikkeling bezwaar



toegestane norm werkvoorraad  
 tijdige werkvoorraad aantal wettelijk  
 niet-tijdige werkvoorraad aantal wettelijk

maand  
 mrt-2008

categorie	Werkvoorraad				
	ww/tw	ag-med	ag n...	zw-mv	zw-ev
tijdig 6+ wk	2,848	4,211	1,594	1,605	293
tijdig 6 wk	277	388	139	130	104
tijdig 5 wk	198	234	113	88	87
tijdig 4 wk	185	180	87	82	49
tijdig 3 wk	149	321	96	77	80
tijdig 2 wk	140	227	60	50	38
tijdig 1 wk	106	175	37	39	32
niet tdg 0-4 wk	173	406	122	104	70
niet tdg 4-13 wk	234	495	173	105	51
niet tdg 13-26 wk	145	281	106	86	10
niet tdg 26-52 wk	33	130	27	14	8
niet tdg > 52 wk	9	37	4	4	1

Info

Maandrapportages  
**Efficiency ontwikkeling**  
Period:  
**woensdag 16 april 2008**

Actions

Close View

Maandrapportages

- Realisatie ins...
- Rapportage ti...
- Efficiency o...**
- Maand Dashb...
- Instream, uit...
- Benchmark ti...
- Instream - Pr...
- Directoraat B...
- Persoonlijke ...
- Zittingsbezoek

Efficiency ontwikkeling

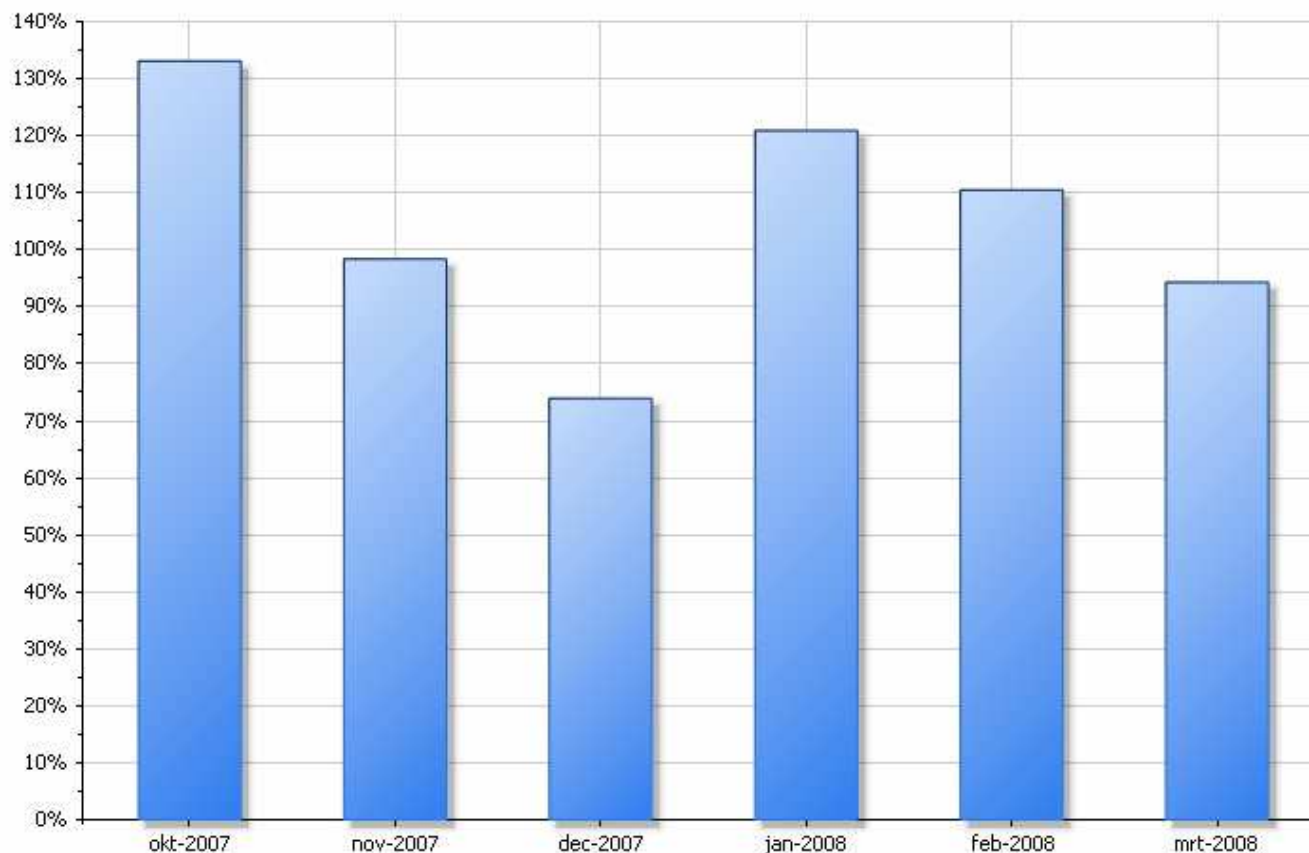
Efficiency ontwikkeling

Benodigde capaciteit, inzet en efficiency

Benodigde capaciteit, inzet en efficiency per medew...

backoffice

Almere



**Benchmark per medewerker**

Benchmark per backoffice Totaal **Per medewerker** Totaal per medewerker

medewerker Backoffice/team werkstroom  
 Jong, A. de UWV - Bezwaar en Beroep Totaal Bezwaar

tijdsbasis	FTE	instroom	uitstroom	norm	%	t.i.	t.w.	werkvoorraad	% niet t.i. ww
vorige week	0,7	3	5	3	198%	40%	100%	21	10%
vorige kalendermaand	0,7	15	18	11	161%	67%	89%		
afgelopen 13 weken	0,7	42	56	33	170%	56%	82%		
tot en met huidige week	0,7	47	60	38	158%	57%	82%		



**Info**

Weekrapportages

**Benchmark per medewerker**

Period:

**woensdag 16 april 2008**

**Actions**

Close View

**Weekrapportages**

- Benchmark p...
- Benchmark ...**
- In- en uitstro...
- Verdeling ter...
- Tijdigheid
- Week dashbo...
- Thermomete...
- Thermomete...
- Dossiers in w...

VRAGEN?





VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

