



Regie binnen het Sociaal Domein

Jacques van Willigen
Manager Bedrijfsvoering UWV Werkbedrijf
17 maart 2016



werken aan perspectief

Over UWV

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) verzorgt de uitvoering van werknemersverzekeringen in Nederland en biedt arbeidsmarkt- en gegevens dienstverlening.

Dat doen we deels via online dienstverlening en samen met klanten, partners (o.a. gemeenten) en leveranciers.

Taken van UWV

UWV voert wettelijke en aanvullende taken uit en richt zich op 4 kerntaken:

- Werk
- Indicatiestelling (arbeidsongeschiktheid)
- Uitkeren
- Gegevensbeheer

Kerntaak UWV WERKbedrijf

De divisie WERKbedrijf houdt zich voornamelijk bezig met arbeidsbemiddeling en re-integratie.

We stimuleren mensen om (nieuw) werk te vinden of aan het werk te blijven.

We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen zoals werkgevers, uitzendbureaus en ook re-integratiebedrijven en voorzieningenleveranciers.

Samenwerking UWV en private partijen

- We bieden ondersteuning bij re-integratie aan mensen die dit nodig hebben.
- Deze ondersteuning kan UWV:
 - zelf uitvoeren of
 - inkopen bij gecontracteerde samenwerkingspartners of
 - door klanten laten inkopen waarbij UWV betaalt
- In onze beleidskaders ligt vast wat we van onze gecontracteerde samenwerkingspartners mogen verwachten en wat zij van ons mogen verwachten.

Omvang regie re-integratiediensten

- Jaarlijks ca. 50.000 orders
- 2.500 leveranciers w.o. zeer veel kleine
- Landelijke dekking, decentrale aansturing
- Hoge mate van diversiteit
- 70 Contractdeskundigen
- Jaarlijkse externe spend Werkbedrijf € 220 Mio.
 - 60% re-integratie
 - 40% voorzieningen



Opdracht WERKbedrijf

- Breng de politiek/bestuurlijke en maatschappelijke verantwoording op orde.
 - van besteding naar maatschappelijk rendement
 - toegevoegde waarde externe inkoop aantonen
- Verbeter de prestaties van de uitbestede diensten
- Verhoog de doelmatigheid van het proces

$$1+1=3$$

Uitdagingen WERKbedrijf

- Zicht krijgen op de ketenperformance
- Contractdeskundigen ontwikkelen tot ketenregisseur
- Ombuigen van de discussies met leveranciers
 - van discussie over de betrouwbaarheid van de cijfers
 - naar sturing op basis van de cijfers
 - en sturing op kwaliteit van het proces
- Overbelaste IT agenda
- ERP-kosten hoog
- Bezuinigingsdruk



Complexe problemen vereisen omdenken

- Complexiteitsreductie van de aanbestedingskalender
 - Inkoopkaders
 - Vouchers
- Uniform en gestructureerd CLM
 - Eenduidige kaders
 - Professionalisering Contractdeskundigen
- Gebruik slimme instrumenten
 - Leveranciersportaal
 - Prestatiemanagement

Complexreductie van aanbestedingen

■ Van aanbesteding re-integratietrajecten ZW/AG

- 9 percelen, 51 diensttypen
- 85 leveranciers,
- 450 regionale en landelijke overeenkomsten
- Vaste prijs per dienst

■ Naar Inkoopkader AG

- > 1.000 gekwalificeerde leveranciers
- Complexiteitsreductie (2 percelen, 4 diensttypen)
- Maatwerk en volledige keuzevrijheid voor de klant
- Vaste prijs per uur + urenplafond
- Regionale spelers en MKB
- Gebruik Leveranciersportaal door leveranciers is harde eis

■ Invoering vouchers



Uniform en gestructureerd CLM

■ Beoordeling leveranciers:

- uniform toetsingskader
- vast per periode van 12 maanden
- bij onder-performance: hersteltermijn van 6 maanden

■ Sanctiebeleid:

- geen verbetering dan stopzetten opdrachtverstrekking
- bij goed presteren: meer opdrachten

■ Opleiding alle Contractdeskundigen

■ Intervisie en supervisie



Gebruik Leveranciersportaal (AddVue)

- Dashboarding:
 - geen discussie meer over juistheid van cijfers
 - Prestaties, trends en benchmarking
- Geïntegreerde omgeving – volledige transparantie:
 - agenda, verslag, acties/maatregelen, orders, documenten
- Span of control verhoogd en regiekosten verlaagd.
- Performance leveranciers inzichtelijk en vergelijkbaar.
- De basis voor samenwerking met leveranciers verbeterd.
- Techniek van AddVue Leveranciersportaal verhoogt business flexibiliteit en maakt prestatie management werkend.



Ingebruikname Leveranciersportaal AddVue

- UWV & Leveranciers werken samen in 1 portaal
- Explosieve groei in gebruik van portaal
 - doelstelling was 85 leveranciers registreren in portaal
 - huidige status is 2.200 leveranciers geregistreerd
 - 300 leveranciers hebben inmiddels toegang tot het portaal
- Kwaliteitssysteem ingebed door AddVue:
 - Planning, Uitvoering, Controle, Bijsturing
 - gestandaardiseerde en maatwerk rapportages
 - volledige audittrail op orde, geen dossier zorgen meer
- Leveranciers waarderen de mate van transparantie



Prestatiemanagement

- Voldoen aan proceseisen
- Voldoen aan prestatievereisten
- Voldoen aan kwaliteitsvereisten

KPI	Norm groen
Tijdigheid opleveren re-integratieplan	$\geq 90 \%$
Doorlooptijd re-integratie opdrachten	$\geq 90 \%$
Resultaat leverancier t.o.v. gemiddeld resultaat	$\leq -20 \%$
Klanttevredenheid	$\geq 6,5$

- Geautomatiseerde prestatie berekening
- Inkooporders dynamisch berekend in AddVue tot KPI'n

Ketenresultaten: nu en in de toekomst

- Krachtige verbetering van de prestatiecurve
- Afscheid minder goed presterende leveranciers
- Beloning goed presterende leveranciers
- Opbouw past performance gaat vanzelf!
- Doelmatigheid besteding publieke middelen aantoonbaar
- Lagere kosten
- Verantwoording aan toezichthouders verbeterd
- Stijging Klanttevredenheid
- Stabiele IT ondersteuning

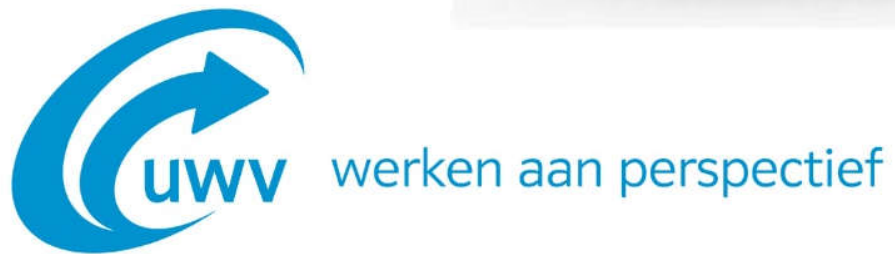


Lessons learned



- Er is sprake van een steile leercurve.
- Bewijs het in het klein en versnel dan.
- Trap niet in de valkuil die 'inhoud' heet, het gaat om de regie.
- Start vanuit vertrouwen, werk transparant en objectiveer prestaties.
- Contract- en Leveranciersmanagement is meer dan een administratieve functie.
- Investeer in mensen, zij maken het verschil.
Technologie maakt het mogelijk

Vragen



Dank voor uw aandacht



werken aan perspectief