

Het Zweedse ‘UWV’ en haar digitale transformatie

Nu een jaar geleden werd de eerste de Staat van de Uitvoering aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. In de Staat wordt door publieke dienstverleners verteld wat er moet gebeuren om de dienstverlening van de overheid toekomstbestendig te houden. Er zijn vijf knelpunten geconstateerd waaronder toenemende complexiteit alsook het feit dat de informatievoorziening niet overal op orde is. Soms zijn de IT-systemen verouderd, wat kan leiden tot gebrekkige gegevensuitwisseling naar burgers en bedrijven. Hierdoor krijgen zij niet de juiste ondersteuning of hulp wat kan leiden tot zeer ernstige fouten en escalaties. Dit terwijl juist moderne ICT de burger en bedrijven centraal kan stellen, een betere datakwaliteit kan bieden, complexiteit in de uitwisseling van gegevens tussen publieke dienstverleners kan vereenvoudigen. En bovenal de oplossing kan zijn voor de krappe arbeidsmarkt waar ook de overheid mee te kampen heeft. Hoe? Laten we eens kijken naar andere landen om ons heen, zoals Zweden.

Het Zweedse UWV: Arbetsförmedlingen (AF) heeft in de afgelopen drie jaar met succes een grote digitaliseringsslag doorgevoerd. Traditionele processen en werkwijzen zijn vervangen door een digitale infrastructuur, digitale tools en diensten van ServiceNow. Werkzoekenden beschikken daarmee nu over nieuwe, flexibele en gebruiksvriendelijke kanalen die hen in contact brengen met werkgevers. Ook worden op deze manier nieuwe opleidingsmogelijkheden bij hen onder de aandacht gebracht.

Bij Arbetsförmedlingen werken zo'n 10.000 werknemers, en de

organisatie verwerkt elk jaar zo'n vier tot vijf miljoen uitkeringsaanvragen. De grootschalige digitale transformatie van het Zweedse UWV heeft indrukwekkende resultaten opgeleverd. Zo is op dit moment 50% van de aanvraagprocedures voor uitkeringen geautomatiseerd. Een ander significant resultaat is dat er sinds 2020 op jaarbasis 28 miljoen euro minder aan onjuiste betalingen zijn gedaan. Omdat ontwikkelingen in de maatschappij elkaar in rap tempo opvolgen, moeten wijzigingen en aanpassingen snel doorgevoerd kunnen worden. Bij Arbetsförmedlingen is er daarom geen sprake van maatwerk en is slechts in zeer beperkte mate code toegepast, waardoor het systeem eenvoudig in onderhoud is en makkelijk geüpdatet kan worden.

Belangrijke speerpunten voor Arbetsförmedlingen bij de digitale transformatie waren transparantie, snelheid en veiligheid. De Zweedse uitkeringsinstantie is vastbesloten om iedereen gelijk te behandelen. Dit vereist een transparant systeem dat in lijn is met de Zweedse wet- en regelgeving. Arbetsförmedlingen wilde veilige digitale technologieën inzetten om uitkeringsfraude tegen te gaan, kernprocessen te automatiseren om onjuiste betalingen te helpen verminderen, en tijdrovende handmatige taken te elimineren om personeel efficiënter te kunnen laten werken en het geld van de belastingbetaler efficiënt en effectief te gebruiken. Het platform van ServiceNow heeft een belangrijke rol gespeeld in het transformatietraject van Arbetsförmedlingen om een echt digitaal getransformeerde organisatie te worden. De organisatie beschikt nu over een configureerbare, juridisch veilige oplossing die zeer snel kan worden

aangepast aan elke nieuwe wet- of regelgeving, zonder noodzakelijke tussenkomst van IT.

De uitdagingen waar overheidsinstellingen mee te maken hebben, zijn behoorlijk universeel. Vooral wanneer het gaat om landen die al een redelijk hoog niveau van digitalisering kennen. Wat het eenvoudiger maakt om van elkaars oplossingen te leren, want waarom zou ieder land opnieuw het wiel moeten uitvinden? Daadkracht, samenwerken en gebruikerservaring: dat lijken de codewoorden voor een succesvolle digitale transformatie van de overheid. Waarbij het belangrijk is om kansen te blijven zien en benutten. En soms ligt de inspiratie gewoon verderop, over de landsgrens.

Het succes van Arbetsförmedlingen is ook in Nederland te realiseren. De Scandinavische landen staan erom bekend sterk gedigitaliseerd te zijn, en de inwoners zijn zeer bekwaam in het gebruik van digitale tools en technologieën. Maar het digitale vaardighedeniveau in Scandinavië is vergelijkbaar met dat in Nederland. Ook de beschikbare technologie is in beide regio's min of meer hetzelfde. Het verschil in innovatiesnelheid is vooral het resultaat van beleidskeuzes, er is bestuurlijke daadkracht nodig om digitale innovatie te realiseren.

servicenow

Voor meer informatie:

Ruud Geensen

Ruud.Geensen@servicenow.com
 +31 6 27491464