

UWV slagvaardiger

Tekst: Eduard Voorn | Fotografie: Milan Vermeulen

Het bieden van inzichtelijke business intelligence (BI) en het opleiden van mensen over het belang van kennismanagement en BI leiden tot transparantie en een sterk verbeterd inzicht in de overkoepelende processen van de bedrijfsondersteunende diensten van het UWV. Het kan leiden tot significante kostenbesparingen.

Een complex ICT-systeem (zoals een Datawarehouse) bouwen of aanpassen kost bij het UWV maanden en soms wel jaren. Daarin is deze non-profit instelling met haar hoofdkantoor in Amsterdam niet wezenlijk anders dan een groot bedrijf of een ministerie. Het is echter wel vervelend als de ‘buitenwereld’ eist dat je sneller met oplossingen en antwoorden op vragen moet komen. De interne organisatie van het UWV, de eigen bedrijfsvoering, heeft rapportages nodig die snel te bouwen zijn en daardoor ook sneller met de antwoorden op de vragen kunnen komen. “Hier kwam QlikView als oplossing om de hoek kijken”, zegt Angelika Klidas. Zij is binnen het UWV de ‘BI-apostel’, geeft leiding aan het QCC (zie kader) en doceert aan de Hogeschool Amsterdam Business Intelligence.

QlikView bij het UWV is een van de BI-omgevingen. Klidas: “Maar waarom dan toch meerdere werelden onder één dak? De kracht zit hem juist in de combinatie van het gebruik van de verschillende *toolings*. Je moet sec kijken naar het type gebruikersgroepen die willen werken met BI. Samen met de gebruiker, volgens de gebruikersgroeptheorie van Bill Inmon (*farmers, explorers, tourists en miners*: Elk lid van de gemeenschap heeft een andere manier van het gebruik van gegevens en het maken van vragen bestemd voor het BI-systeem -red.), bepalen we de juiste *tooling*. Er zijn UWV-ers met vaste informatiebehoeften, die willen vaste lijstjes en hoeven geen interactiviteit. Die kun je bedienen met het andere BI-systeem. Voor mensen die door de data uit ons datawarehouse willen



grutten, behoefte hebben aan *slicen, dicen, downdrillen en updrillen* en snel een applicatie willen, kan QlikView het aangewezen ontwikkelgereedschap zijn. Binnen 3 tot 5 dagen maken we een *proof of concept* (PoC, een applicatie die al in grote mate laat zien wat de functionaliteit zal zijn van het uiteindelijke product, red.)”

Human Resources Management

De afdeling Human Resources Management (HRM) was de eerste serieuze gebruiker binnen de UWV-muren. “Ons HR-systeem PView levert standaard rapportage, maar is niet makkelijk aan te passen op vragen van onze HR-adviseurs en –managers”, legt Jaap de Vries, informatiemanager bij de afdeling HRM, uit. “Met de BI-omgeving zijn snel applicaties te bouwen die de HR-mensen bij

Ervaringen binnen het UWV

Plus:

- Een BI applicatie is heel snel klaar. Geen doorlooptijden meer van maanden/jaren: *time to market* is substantieel verkort.
- Ruim tweeduizend gebruikers besteden 80 procent minder tijd aan het verzamelen van data dan voorheen.
- Betere kwaliteit van de gegevens, zodat het sturen van de organisatie uiteindelijk beter kan plaatsvinden. Bedrijfsdoelstellingen worden uiteindelijk sneller gerealiseerd.
- Return of Investment is binnen een paar weken al te realiseren.

Min:

- Wildgroei van applicaties door de snelheid van de acceptatie van het BI-systeem bij de verschillende afdelingen. Het instellen van het QCC moet dat tegen gaan.



QlikView Competence Center

QCC was tot eind 2010 onderdeel van Concern ICT. Vanaf begin dit jaar is het ondergebracht bij Datawarehouse (onderdeel van de stafdienst Financieel Economische Zaken). Er zijn nu twee datawarehouses, de oude omgeving en het nieuwe UDS (UWV Datastore). Het UWV Datastore is het uitgangspunt voor alle BI-ontwikkelingen en borgt het gedachtegoed; één versie van de waarheid of *Single Point of Truth*. QlikView-modellen gaan putten uit de UDS (maar in sommige gevallen ook uit de oude datawarehouse omgeving). Om zo te borgen dat het UWV één versie van de waarheid gaat krijgen. De eerste projecten waarbij het UWV gebruik van UDS én de oude datawarehouse omgeving gaan maken zijn gestart. De hardware staat bij het rekencentrum van ICT-concern IBM.

hun werk kunnen gebruiken, zoals een analyse van het ziekteverzuim in een regio of team. Het is een handige oplossing voor het ontsluiten van data die ligt opgeslagen in verschillende databanken. Onze eerste gebouwde applicatie was het HRM Grootmodel. Hiermee kunnen de HR-medewerkers alles opzoeken over de mensen die bij het UWV werken, maar ook bijvoorbeeld het salarisniveau van een afdeling samenstellen, of zien hoeveel mannen en vrouwen er op die afdeling werken. Analyses zijn dus veel gericht te maken en ook nog eens veel gedetailleerder. Het vergroot hierdoor de zelfredzaamheid van de HR-mensen. Men kan met het analyseren selecties maken. Deze selecties zijn op te slaan als *bookmark* - als favoriet- in een webbrowser zoals Internet Explorer, zodat met een druk op de knop een week later weer een analyse kan worden gemaakt. Onze HR-mensen kunnen nu zelf veel meer onderzoeken en de data zo aanleveren waardoor het UWV-bedrijf beter wordt bestuurd." Klidas vult aan: "De snelheid is enorm. Binnen een maand kan deze afdeling een nieuwe rapportage in de lucht hebben, die informatie levert waar op dat moment behoefte aan is. Als je weinig intelligentie in je model wilt, kun je binnen een uur een dashboard bouwen en daarmee bereik je weer een korte *time to market*."

Intelligenter organisatie

Inmiddels werken er meer dan tweeduizend mensen binnen het UWV met de vijftig applicaties die met QlikView zijn gebouwd. Zo ontwikkelde het Facilitair Bedrijf de applicatie UWV Inkoop Informatie Systeem. De toepassing koppelt miljoenen inkoopfacturen aan inkooporders, aanbestedingscontracten, kostenplaatsen en leveranciers. Klidas: "BI is meer dan het gebruikelijke

softwarematige traject van invoer tot analyse. Het is eigenlijk vooral leren, zodat je bijvoorbeeld als Facilitair Bedrijf je werk beter gaat doen. Het doel is de eigen acties verbeteren zodat een organisatie intelligenter wordt. Je kunt wel meten om te meten, maar als je niets met die meetwaardes doet, schiet het

Hier kwam business intelligence als oplossing om de hoek kijken

niet op. Ik probeer het gedachtegoed uit te dragen dat we eens op zoek moeten gaan naar het verhaal achter de cijfers. Het is vooral hoe scoor ik nu en analyseer waarom een metertje staat zoals deze staat om verbeteracties te kunnen definiëren: de kwaliteitscirkel van Deming (Statisticus William Edwards Deming beschrijft vier activiteiten - plan, doen, controleer en bijsturen - die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen uiteindelijk voor een betere kwaliteit, red.). We moeten efficiënter, geïndustrialiseerder werken, omdat de komende jaren bij het UWV duizenden arbeidsplaatsen zullen verdwijnen. We zullen met minder mensen meer moeten gaan doen en daarbij moet de kwaliteit ook nog eens omhoog."

Het succes van het BI-systeem had ook een keerzijde. Er ontstond een wildgroei aan applicaties. Om dit verder te voorkomen, is halverwege 2009 het QlikView Competence Center (zie kader) opgericht. Door de goede resultaten gebruikten op een gegeven moment verschillende domeinen, divisies en afdelingen QlikView. "Hierdoor ontstond de

behoefte om het beheer en de ontwikkeling van de informatiemodellen op een centraal punt bij ICT Business Services (onderdeel van Concern ICT) neer te leggen", legt Klidas uit. "Op deze wijze werd de kennis geborgd, was Concern ICT in staat de ontwikkelde softwarecomponenten optimaal

te beheren en konden we processen, standaarden en methodieken ontwikkelen en vastleggen. Als QCC promoten we ook het hergebruik van bijvoorbeeld financiële modellen." Afdelingen als HRM of FB zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de data, stelt Klidas: "Voordat we aan een project beginnen voeren we een informatie-analyse uit en controleren we de kwaliteit van de data. Dat levert een zogenoemde 'uitvallijst' op en met dat gegeven adviseren wij de business weer om te corrigeren wat wel en niet kan. Het is eigenlijk ook niet ons probleem. De eigenaar van het bronsysteem heeft een issue: zijn datakwaliteit is niet in orde en BI werkt dan niet. Immers; *garbage in is garbage out*." •

Het UWV

UWV staat voor Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en verzorgt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de uitvoering van werknemersverzekeringen (zoals WW, WIA (IVA en WGA), Wajong, WAO, WAZ, WAZO en Ziektewet), arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Het UWV verzekert meer dan 7 miljoen werknemers in Nederland, die bij circa 350.000 bedrijven werken. UWV telde volgens de eigen website op 31

december 2010 21.304 medewerkers (18.228 fte's). Het laatste gepubliceerde jaarverslag (2010) meldt dat de uitgaven 24,485 miljard euro groot waren, waarvan 21,015 miljard euro voor uitkeringen. De uitvoeringskosten zijn in 2010 gedaald tot 1,956 miljard euro, dat was 2,041 miljard euro over 2009. Ten opzichte van 2002 zijn de uitvoeringskosten met maar liefst tientallen procenten gedaald. De inzet van onder andere BI-instrumenten hebben daaraan bijgedragen.