



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	14-03-2023
Agendapunt	Agendapunt 4 Nummer 23 – 135
Onderwerp	Afwijkingsrapport Project E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Directeur	Directeur Uitkeren
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programma E-Werken	
Portefoliobureau 14-3-2023	<p>PB adviseert akkoord te gaan en €2.108k tm feb 2024 vrij te geven (2002k in 2023 en 106k in 2024). Dit bedrag is €219k hoger dan de portfolio opstelling (9-3-2023) en wordt gefinancierd vanuit de reserves.</p> <p>PB heeft de bijgevoegde reactie ontvangen vanuit Programma E-Werken. De punten zijn goed geadresseerd en nemen de bezwaren rondom de drie onderstaande punten weg.</p>
Reactie E-Werken 13-3-2023	Zie bijlage onderin.
Portefoliobureau 1-3-2023	<p>PB adviseert nog niet akkoord te gaan met deze afwijkingen en eerst opdracht geven de scenario overweging beter te begrijpen. PB draagt hiervoor drie belangrijke punten aan (zie ook het kwaliteitskader):</p> <ul style="list-style-type: none">- Het project zorgt per werkwijze, die kan verschillen per kantoor, voor een oplossing. Het uitgangspunt van programma Work-IT van het werkbedrijf is juist meer uniformiteit in processen en sturing.- Er is extra scope toegevoegd aan het project wat niet nodig is voor de MvP (afwijkingen nummer 5, 6 en 11). Dit gaat ook leiden tot meerwerk op de standaardfunctionaliteit.- Er wordt gewezen op een mogelijke samenloop en samenhang met de implementatie van de bemiddelingsservice. Omdat beide projecten dit in Q4 hebben gepland, kan dit tot een aanzienlijke druk op de betrokken medewerkers leiden. <p>PB merkt op dat door PB reeds bij eerdere projecten opmerkingen zijn gemaakt over de status en performance van de BAW-tooling. Het is PB onduidelijk of alle betrokken componenten, waaronder BAW, de benodigde load-, stress-, integratie- en securitytests met goed gevolg hebben ondergaan. Het betreft 1,5 miljoen afspraken en 5.000+ gebruikers, waarbij bovendien ook eerste stap in de vervanging van Sonar in gang wordt gezet. PB wil hier medio maart uitsluitsel over hebben.</p>

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord op de gewijzigde aanpak; samenvoeging van plateau 1 t/m 3.
2. Akkoord op de uitloop in tijd van het project van 8 maanden; ipv 30-06-2023 naar 28-02-2024.
3. Akkoord op gewijzigde begroting en daarmee vrijgave van budget van € 2.358K voor de afronding van het project.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak is gerealiseerd als onderdeel van het Programma E-Werken in het project PAS¹. Voor de medewerkers van UWV maakt E-Afspraak het mogelijk, door de realtime koppelingen met Outlook-agenda en Facilitator (reserveren van ruimtes), om eenvoudiger en sneller afspraken in te plannen. Door een koppeling met de KOA Afspraak worden alle met E-Afspraak gemaakte afspraken getoond op het portaal.

E-Afspraak is gebaseerd op het standaardpakket Timeblockr en draait binnen de UWV ICT omgeving (on premise).

E-Afspraak is inmiddels geïmplementeerd bij SMZ. In het project wordt gewerkt aan de implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf. Het primaire proces bij het Werkbedrijf wordt ondersteund door Sonar. Sonar is gebaseerd op het standaardpakket Siebel. De afspraakfunctionaliteit van Sonar is als maatwerk geïmplementeerd in Siebel. Dit leidt tot complexiteit en instabiliteit bij nieuwe Siebel releases. Dit project is een belangrijke stap in het vervangen van Sonar.

Het project legt de basis voor een toekomstig scenario waarin de cliënt zelf afspraken kan maken, wijzigen en annuleren.

Bij de uitvoering van het project is op een aantal punten afgeweken van het goedgekeurde projectplan.

Op het moment van het schrijven van het afwijkingsrapport zijn alle werkzaamheden voor de realisatiefase afgerond. Er een ingerichte E-Afspraak standaardapplicatie en een met BAW gerealiseerde medewerkerapplicatie klaar om deze te gaan implementeren bij alle vestigingen van het Werkbedrijf.

Ter informatie geldt dat de implementatie dient plaats te vinden op 35 vestigingen in 20 rayons, waarbij ca. 4500 medewerkers opgeleid moeten worden. Daarbij maakt Werkbedrijf in dit domein ca. 1,5 mln afspraken per jaar. De werkwijze op de verschillende vestigingen verschilt en zal tijdens de implementatie aangepast moeten worden aan de mogelijkheden van E-Afspraak.

Afwijking 1: van volgtijdig implementeren van 3 plateaus naar implementeren van 3 plateaus in één keer

De volledige implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf (incl. maken en wijzigen van afspraken door de cliënt) wordt in een aantal stappen (plateaus) gerealiseerd. De onderscheiden plateaus zijn de volgende:



Bij de realisatie van het project **E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf** is door de stuurgroep E-Afspraak bij het Werkbedrijf besloten plateau 1 niet separaat te implementeren, maar om met een geïnstalleerde en geautomatiseerde interface in productie te gaan. Dat was de doelstelling van Plateau 2. Plateau 1 is dus wel gerealiseerd, maar niet separaat geïmplementeerd. Plateau 3 is geïntegreerd in plateau 2 gerealiseerd. Bij de analyse van plateau 3 bleken er geen resterende triggers meer te zijn. Zo worden plateau 1, 2 en 3 als geheel in één slag in productie genomen en geïmplementeerd. Belangrijkste voordeel van deze afwijking is dat hiermee het nadeel en de weerstand tegen het 'dubbel' registreren van afspraken wordt voorkomen.

¹ PAS staat voor Planning en Agenda Service.

Plateau 4 wordt conform het projectplan in een separaat project (project E-Afspraak Klant Werkbedrijf) gerealiseerd. De planning hiervoor is mede afhankelijk van de portfolioplanning 2023 e.v.

Afwijking 2: doorlooptijd en financiën

Opracht was om E-Afspraak te implementeren zoals het is ontwikkeld als gemeenschappelijke voorziening en geïmplementeerd bij SMZ (AS-IS SMZ). Gaandeweg heeft het project ervaren dat zowel de projectvoering als de uitvoering bij het Werkbedrijf anders is dan bij SMZ. Het uitgangspunt implementeren AS-IS bij SMZ bleek niet realistisch. De impact hiervan is groter dan bij het schrijven van het initiële projectplan werd voorzien en zorgt voor een afwijking in doorlooptijd en financiën. Het gaat hierbij om afspraken van één cliënt met meerdere afsprakhouders (het driegesprek) en afspraken met meerdere cliënten (groepsafspraken). Bij SMZ worden de afspraken uitsluitend door de teamondersteuners gemaakt. Bij Werkbedrijf door zowel de administratieve ondersteuning als door de professionals (adviseurs en arbeidsdeskundigen) met consequenties voor de inrichting van de autorisaties. Bij het Werkbedrijf wordt bij het maken van de afspraak rekening gehouden met de werkplek van de afsprakhouder (thuis of op kantoor). De teams zijn bij SMZ kleiner en de teamondersteuner weet waar de teamleden werken. Het Werkbedrijf kent 20 rayons met 35 vestigingen. Daarnaast zijn sub- en puntlocaties waar afspraken plaatsvinden. Bijvoorbeeld vestiging Goes houdt ook spreekuren op een niet-UWV locatie in Terneuzen. Dat vraagt om een specifieke inrichting van E-Afspraak en Facilitator om de cliënt juist te informeren waar hij/zij moet zijn voor de afspraak.

Consequentie in doorlooptijd

	Was	wordt
Afronding project	Eind tweede kwartaal 2023	Eind februari 2024

Om te voorkomen dat de landelijke implementatie van E-Afspraak en de implementatie van de Bemiddelingservice elkaar belemmeren, is de doelstelling de implementatie af te ronden in 2023.

Consequentie in financiën

	Was	wordt
Begroting/Prognose	€ 3.345K	€ 4.632K

De financiële afwijking ten opzichte van het laatste goedgekeurde managementproduct betreft een overschrijding van +/- €1.286k, waarmee de totale geprognostiseerde projectbegroting op €4.632K komt. Deze overschrijding komt voort uit;

- € 367k Voor de begeleiding van inrichting en aanpassen/maken van processen als gevolg van de grote variëteit in werkwijzen tussen de vestigingen en nieuwe producten zoals groepsafspraken, afspraken met meerdere spreekuurhouders en zelf maken van afspraken voor arbeidsdeskundigen en afspraken voor adviseurs van werkgeversdiensten.
- € 266k Als gevolg van de impact vanwege het volume van Werkbedrijf, het opleiden van alle KCC medewerkers vanwege de complexere functie (niet alleen raadplegen, maar ook muteren) en de extra communicatieinspanningen die hiermee samenhangen.
- € 70k Extra BAW kosten als gevolg van de inzet van externe medewerkers tegen een hoger tarief dan begroot.
- € 55k Kosten in verband met het creëren van eigenaarschap voor E-Afspraak binnen UWV (in 2022), die gedragen hadden kunnen worden door Programma E-Werken. Voor 2023 is dit opgenomen binnen Programma E-werken.
- € 33k Aanvullende kosten voor PSA-GEB ivm het onderzoek naar de toepasbaarheid van robotica (als alternatief scenario voor interface met Sonar).
- € 21k Impact van de migratie van E-Afspraak naar DXC.
- € 474k Voor PM, PMO, communicatie (€224k) en structurele kosten voor beheer en omgevingen (€250k) als gevolg van de uitloop van 8 mnd.

Overall heeft project te maken met een indexering op personeelskosten (volgens de in januari 2023 bekende tarieven) van 4%, gelijk aan €81k.

Het project heeft een risico opslag opgenomen van 20% (128k) voor eventuele inrichtingsaanpassingen die gedurende de landelijke implementatie nodig kunnen zijn. Eenzelfde opslag als in het projectplan reeds opgenomen is, geïndexeerd en toegespitst op de geprognostiseerde uren in Q2+3+4 in 2023.

Gevolgen voor mensen

Niet van toepassing.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	The devil is in de details. Uit voortschrijdend inzicht tijdens de implementatie wordt het project geconfronteerd met complexiteit van Werkbedrijf als organisatie (20 rayons, 35 vestigingen, verschillen in werkwijzen, meer afsprakenlocaties, meer type afspraken).	G	K	H	Naar voren trekken van de intakes en het maken van de draaiboeken.	Projectmanager
2.	Het Werkbedrijf is eigenaar van de implementatie van E-Afspraak in de vestigingen. Het Werkbedrijf moet sturen op de realisatie van de doelstelling van de implementatie en het vestigingsmanagement daarin faciliteren.	G	G	H	In beeld brengen wat de verwachting is en zorgen dat het lokaal management aan die verwachting kan voldoen.	Domeinmanager AB&R i.s.m. directie Werkbedrijf
3.	Rayon/vestigingsmanagement neemt zijn verantwoordelijkheid niet voor het implementeren van de business change	M	G	H	Verantwoordelijkheid en de daarvoor benodigde actie maatregelen opnemen in het draaiboek	Domeinmanager AB&R
4.	Beschikbaarheid opleiders	M	G	L	Direct starten met werven. Bronnen: <ul style="list-style-type: none"> • UWV-academie • Vestigingen • Extern 	Projectmanager samen met de Domeinhouder AB&R
5.	Beschikbaarheid acceptatieomgeving van BAW voor opleiding en oefening. BAW is een gedeeld platform. Productieproblemen of andere projecten kunnen ongewenste impact hebben op de beschikbaarheid van BAW.	M	G	H	Afstemming met GIV platformdiensten	Projectmanager
6.	De implementatie van de bemiddelingsservice komt parallel te lopen met de implementatie van E-Afspraak. Leidt tot een overload aan verandering voor een vestiging.	M	G	H	Keuzes maken en prioriteiten stellen. Eerst E-Afspraak afmaken en pas dan de volgende verandering, bijvoorbeeld de bemiddelingsservice.	Directie Werkbedrijf

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)

Strategische aspecten van het besluit

De implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf draagt bij aan de doelstelling van **één UWV**. Er komt één proces voor het maken van afspraken met cliënten. Naast SMZ nu ook voor het Werkbedrijf.

De met E-Afspraak gemaakte afspraken worden eenduidig, onafhankelijk van de divisie waarmee de afspraak is gemaakt, getoond op MijnUWV (**één UWV**).

Bij de implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf krijgt het KCC de mogelijkheid om direct afspraken met spreekuurhouders van het Werkbedrijf te maken. Dit vermindert het aantal terugbelverzoeken en zorgt ervoor dat cliënten direct geholpen worden (**verbetert de klantbeleving**).

Vervolgimplementaties van E-Afspraak worden concreet voorzien bij B&B en Uitkeren (**één UWV**).

Het project legt de basis voor een toekomstig scenario waarin de cliënt zelf afspraken (binnen wettelijke kaders) kan maken, wijzigen en annuleren (**verbetert de klantbeleving**).

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Geen verdere impact als gevolg van deze afwijkingen ten opzichte van het projectplan.

Duurzaamheid

Geen verdere impact als gevolg van deze afwijkingen ten opzichte van het projectplan.

Vervolgtraject besluitvorming

In volgorde wordt instemming gevraagd aan:

1. Stuurgroep E-Afspraak bij het Werkbedrijf.
2. Programmaraad E-Werken.
3. Stuurgroep Portfoliobureau.
4. Portefeuillehouder RvB
5. RvB optioneel

Communicatie

Doel	Boodschap	Doelgroep	Medium
Informereren, activeren	Intake en opleiding superusers voor de zomer	Business Change Managers	BCM-overleg
Informereren	Planning is aangepast	Medewerkers Werkbedrijf	Werkbericht

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 Nee, helemaal niet.

BIJLAGE

Beste leden van de stuurgroep PB,

In de stuurgroep PB UWV van 1 maart is de afwijkingsrapportage E-Afspraak Werkbedrijf besproken. Daarbij zijn een aantal vragen gesteld. In dit memo zal ik deze vragen beantwoorden. In het vervolg daarop verzoek ik de stuurgroep om een aangepast advies te geven alvorens ik dit ga doorgeleiden naar de RvB. Mijn reactie is afgestemd met de domeinhouder AB&R van het Werkbedrijf en met directeur GIV.

Advies PB UWV	Toelichting E-Werken
PB adviseert nog niet akkoord te gaan met deze afwijkingen en eerst opdracht geven de scenario overweging beter te begrijpen. PB draagt hiervoor drie belangrijke punten aan (zie ook het kwaliteitskader):	Deze zinsnede van het advies is niet helemaal begrijpelijk. Wat wordt hiermee bedoeld? Aan wie moet de opdracht gegeven worden?
<ul style="list-style-type: none">• Het project zorgt per werkwijze, die kan verschillen per kantoor,	De werkwijze voor het maken van een afspraak met E-Afspraak is uniform voor alle vestigingen. Voor alle

Advies PB UWV	Toelichting E-Werken
<p>voor een oplossing. Het uitgangspunt van programma Work-IT van het werkbedrijf is juist meer uniformiteit in processen en sturing.</p>	<p>vestigingen is dezelfde set van afspraaktypen gedefinieerd op basis van een productrationalisatie waarbij we van 104 afspraaktypen teruggegaan zijn naar 11 afspraaktypen.</p> <p>De uitvoering heeft er voor gekozen om zowel de administratief medewerkers als de professionals te autoriseren voor het maken van afspraken.</p> <p>Per vestiging kunnen hier werkafspraken over gemaakt worden.</p> <p>Dit is al een belangrijke stap om te komen tot meer uniformiteit in processen en sturing zoals door Work-IT wordt beoogd.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Er is extra scope toegevoegd aan het project wat niet nodig is voor de MvP (afwijkingen nummer 5, 6 en 11). Dit gaat ook leiden tot meerwerk op de standaardfunctionaliteit. 	<p>Een belangrijke doelstelling is om E-Afspraak zodanig te implementeren dat daarmee planning en afspraak functionaliteit van Sonar kan vervallen. Ook dit is belangrijk vanuit de optiek van Work-IT.</p> <p>Afspraaktypen als de groepsafpraak (5) en het driegesprek (6) komen bij SMZ niet voor. Deze zijn wel van belang voor het Werkbedrijf en het uitfaseren van de afsprakenfunctionaliteit in Sonar, en dienen ook als onderdeel van de MvP te worden beschouwd.</p> <p>De medewerkerapplicatie (gerealiseerd met BAW) is zodanig ingericht dat e.e.a. gefaciliteerd kan worden.</p> <p>Binnen de standaard functionaliteit van Timeblockr, het standaardpakket, zijn instellingen en inrichtingen gevonden om deze afspraaktypen te faciliteren. Dit heeft niet geleid tot aanpassingen in het standaardpakket.</p> <p>Het faciliteren van de mogelijkheid om KCC medewerkers afspraken te kunnen laten maken (11) wordt nog als werkwijze verder geanalyseerd met de Uitvoering.</p> <p>Hiervoor zijn geen aanpassingen nodig in functionaliteit, maar het aantal (op te leiden) gebruikers zal wel toenemen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Er wordt gewezen op een mogelijke samenloop en samenhang met de implementatie van de bemiddelingsservice. Omdat beide projecten dit in Q4 hebben gepland, kan dit tot een aanzienlijke druk op de betrokken medewerkers leiden. 	<p>Het risico van samenloop is onderkend maar kan gemanaged worden.</p> <p>Om de implementatie van beide projecten zodanig te managen dat het voor de uitvoering hanteerbaar/werkbaar blijft zijn de volgende maatregelen genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instellen van Business Change Manager voor alle Work-it projecten die zorgt voor afstemming van de plannings van alle projecten. • Er is een BCM-overleg met alle BCM-en van alle vestigingen waar een en ander wordt besproken. • Project E-Afspraak en Project Bemiddelingsservice hebben bilateraal overleg en kunnen dus detailplanningen op elkaar afstemmen. • De domeinhouder heeft in het geval dat nodig is de mogelijkheid om prioriteit en stellen. Op dat moment zal bezien worden wat dat voor de planning van de projecten betekent.
<p>PB merkt op dat door PB reeds bij eerdere projecten opmerkingen zijn gemaakt over de status en performance van de BAW-tooling. Het is PB onduidelijk of alle</p>	<p>Inderdaad zijn er in de tweede helft van 2022 verstoringen geweest op het BAW-platform. Dat heeft alles te maken met de leercurve die bij een nieuwe ontwikkeling behoort.</p>

Advies PB UWV	Toelichting E-Werken
<p>betrokken componenten, waaronder BAW, de benodigde load-, stress-, integratie- en securitytests met goed gevolg hebben ondergaan. Het betreft 1,5 miljoen afspraken en 5.000+ gebruikers, waarbij bovendien ook eerste stap in de vervanging van Sonar in gang wordt gezet. PB wil hier medio maart uitsluitel over hebben.</p>	<p>GIV heeft in samenwerking met ICT Services, E-Werken en de divisies maatregelen genomen om het beheer verder te professionaliseren en o.a. het High Care team ingericht. Daarmee zijn zaken als monitoring en herstel veel beter geborgd. De positieve resultaten hiervan zijn al duidelijk zichtbaar. Daarnaast is er een plan in uitvoering voor nog verdere verbetering van het platform. Over de voortgang van dit plan vindt nauwe afstemming plaats met de IV-directeuren van de divisies.</p> <p>Het project E-Afspraak heeft aan het begin de verwachte omvang en scope afgestemd met GIV (architectuur, beheer). Conform de afspraken met GIV worden voorafgaand aan de implementatie load en performance testen, SSD en stress-testen uitgevoerd en draait het project mee in platformtesten.</p> <p>De implementatie van E-Afspraak bij Werkbedrijf vindt stapsgewijs plaats gedurende de 2^e helft van 2023. Dat geeft GIV platformbeheer de mogelijkheid om te monitoren hoe performance en stabiliteit zich ontwikkelen. Waar nodig kunnen dan tijdig maatregelen genomen worden.</p> <p>Periodiek wordt met GIV-platformbeheer, vooraf, de ontwikkeling van het project en de groei van het gebruik doorgenomen om consequenties van eerdere groei te beoordelen. Deze vorm van pro-actief beheer biedt voldoende waarborgen.</p>

T.a.v. het kwaliteitskader wordt het volgende opgemerkt.

Commentaar PB	Toelichting E-Werken
<p>Punt 9 PB constateert dat met deze afwijkingsrapportage enige afstand wordt genomen van de 3e programmadoelstelling van WorkIT, namelijk: "Het bewerkstelligen van uniformiteit in processen en sturing". In deze afwijkingsrapportage wordt onder afwijking 3 ingegaan op een 'Variëteit aan werkwijzen per vestiging' met de vermelding dat dit kostenverhogend werkt en effect heeft op de doorlooptijd. PB vraagt zich af of het Programma WorkIT bekend is met deze wijziging en wenst hierover medio maart duidelijkheid.</p>	<p>Zie opmerkingen hiervoor. De kostenverhoging door de afwijkende werkwijzen komt juist omdat we tijd moeten besteden om die werkwijzen aan te passen zodat ze in E-Afspraak passen (en dus juist wel meer uniform worden). Er worden dus geen aanpassingen hiervoor aan E-Afspraak gedaan. M.u.v. de genoemde voor de groepsafspraken en het driegesprek.</p> <p>Programma WorkIT bestaat volgens mij als zodanig niet. De domeinhouder AB&R die de verantwoordelijkheid heeft voor de veranderingen neemt zelf deel aan de Stuurgroep van het project.</p>
<p>Punt 10 Er wordt gewezen op een mogelijke samenloop en samenhang met de implementatie van de bemiddelingservice. Omdat beide projecten –zover nu bekend- dit in Q4 hebben gepland, kan dit tot een aanzienlijke druk op de betrokken medewerkers leiden. PB verwacht dat WB</p>	<p>Zie reactie op commentaar bij de voorlegger</p>

Commentaar PB	Toelichting E-Werken
en het business change management daar adequaat mee omgaan.	
<p>Punt 13</p> <p>Werkbedrijf heeft in dit stadium een aantal nieuwe functionaliteiten aan de scope toegevoegd. Onder andere afwijking 5 'Groepsafpraak / Eventplanning', afwijking 6 'Afspraak met meerdere afsprakhouders' en afwijking 11 'KCC moet afspraken maken'. De afwijkingen 5 en 6 zijn wijzigingen in het standaardpakket Timeblockr dat bedoeld is om een-op-een-afspraken te faciliteren en waarvan niet bekend is of dit 'first/early user'-functionaliteit is waarin mogelijk nog kinderziekten voorkomen dan wel volwassen functionaliteit.</p>	<p>De functionaliteiten die genoemd worden waren al bij de start van het project onderkend. Alleen de impact om het op te lossen is groter dan verwacht en heeft meer tijd en resources gekost.</p> <p>Er worden geen wijzigingen in het standaardpakket aangebracht en er zullen dus op dat vlak geen 'kinderziekten' zijn. Het betreft de inrichting van het pakket en de wijze waarop er mee omgegaan wordt. Wel worden in de Medewerkerapplicatie (BAW) voorzieningen getroffen.</p>
<p>Punt 15</p> <p>Voorlegger is te lang en worden de verkeerde (financiële) tabellen gebruikt.</p>	<p>Voorlegger is te lang is geen criterium. We beschrijven wat nodig is om aan te geven waar het om gaat.</p> <p>In de nieuwste versie van de voorlegger zijn géén financiële tabellen opgenomen. Daarmee is gebruik van verkeerde tabellen überhaupt niet aan de orde. Er is ook geen tabel opgenomen. In de voorlegger is de was / wordt situatie financieel weergegeven. Daarnaast is uiteengezet wat de grootste veroorzakers van de verschillen zijn.</p>
<p>Punt 20</p> <p>De nieuwe eenmalige projectkosten stijgen met 38,4%. Hierin zitten kosten die eerder voorzien hadden kunnen worden. De 20% risico opslag is 10% hoger dan UPM richtlijnen.</p>	<p>De kosten stijgen inderdaad aanzienlijk. 37% van deze stijging is het directe gevolg van het dragen van de structurele kosten door het project tot decharge (+8mnd). 50% van de totale stijging is het gevolg van een grotere impact dan in eerste instantie uit de analyses naar voren is gekomen. Het verschil tussen theorie en praktijk. Door een vroegtijdige betrokkenheid van gebruikers kon het project hier tijdig op anticiperen, echter met een grotere inzet (lees: kosten) tot gevolg.</p> <p>Voor wat betreft de risico opslag is mij geen UPM richtlijn bekend die een maximum van 10% hanteert. Sterker nog. Er is niets opgenomen in de UPM richtlijnen over risico opslag. (ook navraag bij UPM aanspreekpunt heeft niet tot nieuwe inzichten hierin geleid). Wat wel is opgenomen is een tolerantie van 10% op de totale projectkosten. Dat staat los van een risico opslag die in de begroting wordt opgenomen. Deze opslag is overigens ook als in het projectplan opgenomen, benoemd en goedgekeurd.</p>
<p>Punt 21</p> <p>Het is onduidelijk hoe de structurele baten tot stand zijn gekomen. De toelichting hierop laat een grote mate van onzekerheid zien. Ook zijn de structurele kosten niet met zekerheid omkleed. De verwachting is dat die met enige zekerheid ook zullen stijgen.</p>	<p>In de afwijkingsrapportage is enkel toelichting gegeven op de afwijking van de structurele kosten en baten. De totale toelichting op de herkomst van deze kosten en baten staat in het projectplan en behoeft niet herhaalt te worden in de afwijkingsrapportage, niet anders dan de afwijking zelf.</p>

Tenslotte, gezien de complexiteit van dit project en het belang ervan, begrijp ik dat er naar aanleiding van deze rapportage vragen konden ontstaan. Ik vertrouw erop dat met deze toelichting de vragen afdoende beantwoord zijn en dat PB UWV tot een gewijzigd advies komt.
En uiteraard zijn zowel de projectleider als ikzelf bereid om aanvullend toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

5.1 lid 2 sub e