



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	11 juni 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 – 199
Onderwerp	Dechargerapport WiBO2
Directeur	directeur uitkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur K&S, [redacted]	akkoord
Directeur FB IV, [redacted] (Waarnemende directeur FB IV)	akkoord
Advies PB Uitkeren	PB Uitkeren adviseert het DO akkoord te gaan met het dechargerapport en de bijbehorende RvB voorlegger.
Reactie DO Uitkeren	Akkoord met dechargerapport en RvB voorlegger en wil graag na behandeling in SG PB het dechargerapport en voorlegger bij de RvB indienen.
PortfolioBureau	<p>Het betreft een project met decentraal mandaat. Dat betekent dat PB alleen een toets doet op beschikbaarheid centrale middelen (financiën, capaciteit en bij decharge meerkosten/baten).</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Financiën: Eerder was voor het project € 1.433k vrijgegeven voor 2024. Naar aanleiding van de RvB besluitvorming over de portfolio wordt de budgetvrijgave aangepast naar de bestedingen tot en met april, naar verwachting € 700k. Deze worden gefinancierd uit de € 5 miljoen reservering voor stopkosten. </p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Capaciteit: nvt </p> <p>Bij dit project is het de verantwoordelijkheid van het decentrale portfolio bureau om een advies op te stellen en het kwaliteitskader te vullen:</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Advies <input checked="" type="checkbox"/> Kwaliteitskader </p> <p>Conclusie: Akkoord op decharge. PB adviseert de RvB de risico's niet opnieuw te accepteren, dat is al gebeurd bij de portfolio besluitvorming van 4 april. PB benadrukt dat het een decentraal project is en PB dus niet toetst of het in deze voorlegger geschetste beeld over wat wel en niet bereikt is met de € 2,8 miljoen die is uitgegeven, correct is.</p>

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Aan de Raad van Bestuur wordt gevraagd om:

1. Décharge te verlenen aan het project Wetsinvoering Betaald Ouderschap Spoor 2 (WiBO2).
2. De risico's als gevolg van het vroegtijdig stopzetten van het project WiBO2 te accepteren.
3. Akkoord te gaan met de gerealiseerde kosten van €700K in 2024 *(gebaseerd op de cijfers van maart en een prognose voor april die zal worden gevalideerd na de maandafsluiting)*.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

In het kader van de herziening van de UWV-projectenportfolio is door PB Centraal/ Raad van Bestuur op 19 maart 2024 besloten om het project Wetsinvoering Betaald Ouderschap Spoor 2 (WiBO2) niet af te ronden. Het project is formeel gestart in januari 2023 en zou in Q4 van 2024 worden afgerond.

Projectdoelstelling

De implementatie van de Wet Betaald Ouderschapsverlof (BOV) is als Minimum Viable Product in het project Wet invoering Betaald Ouderschapsverlof Spoor 1 (WiBO1) gerealiseerd.

Om het risico te minimaliseren op niet tijdige invoering heeft UWV er destijds voor gekozen noodzakelijke vernieuwing en toegezegde aanvullingen op de dienstverlening op een later moment te realiseren.

WiBO2 is als vervolgproject opgestart in verband met de realisatie van de afgesproken doelen uit de U-toets (noodzakelijke vernieuwing en toegezegde aanvullingen op de dienstverlening realiseren). WiBO2 is gericht op het realiseren van functionaliteiten die vanuit klantperspectief zeer gewenst zijn: dynamische klantdialoog (cliënt en werkgever), voorinvulling, upload bewijsstukken, MEBV-proof ontvangstbevestiging en voortgang- en statusinformatie.

De realisatie zou plaatsvinden op basis van noodzakelijke vernieuwing conform ZW-doelarchitectuur. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de noodzakelijke wendbaarheid en functionaliteit van het ZW-applicatielandschap. Hiermee wordt ook het fundament gelegd voor MEBV en het uitfasen van oude end of life applicaties bij K&S (Verzuimmelder en Ziek- en Betermelder).

Impact van vroegtijdig stoppen van WiBO2

Het besluit om vroegtijdig te stoppen betekent dat cliënt en werkgever gebruik moeten blijven maken van beperkte, niet goed werkende én gebruiksonvriendelijke digitale dienstverlening, die naast ontevreden cliënten en werkgevers ook zorgt voor extra werk voor de uitvoering.

Alle doelstellingen van IV ZW die horen bij de IV UK-doelstellingen lopen risico door het stoppen van het bouwen aan het KIA/KOA-fundament van de innovatie van ZW. Het project legt namelijk de basis voor technologische doorontwikkeling vanuit cliëntperspectief (cliënt en werkgever) voor het gehele ZW-domein (en daarmee ook de klantreizen).

Onderstaand een overzicht van onderwerpen die nu **niet** worden gerealiseerd:

1. Moderne en robuuste digitale infrastructuur als ruggengraat van onze dienstverlening

Vertraging ontwikkeling realisatie doelarchitectuur en stap voor stap vernieuwing UZS komt niet van de grond:

- **Cliënten worden** in bepaalde processen **onvoldoende ondersteund** (BOV-aanvraag en betaalverzoek, Wijzigingsformulieren en ERD-inkoopdiensten) waardoor er geen drempelloze dienstverlening komt.
- **Medewerkers houden correctiewerkzaamheden** als gevolg van huidige inrichting BOV.
- Medewerkers die ingewerkt zijn op het project zowel bij K&S als ZW en Projectmanagement moeten nu ander werk verrichten. Hierdoor gaat **kennis** maar ook **motivatie en vertrouwen verloren**. Hierdoor bestaat het risico dat medewerkers vertrekken

2. Hoogwaardige kwaliteit van onze diensten

Voorgenomen en onderhanden verbeteringen in WiBO2 moeten nog steeds gerealiseerd worden maar dan in de bestaande oude applicaties (Ziek- en betermelder, Verzuimmelder, e.d.). Deze applicaties zijn lastig aan te passen en aanpassen is ook kostbaar. Bekend is dat er op korte termijn nieuwe regelingen aankomen waardoor genoemde applicaties aangepast moeten worden door K&S.

Medewerkers krijgen (langer) **onvoldoende ICT-ondersteuning**, waardoor foutkansen onnodig blijven bestaan met ook doorwerking effecten op de cliënt. Hierdoor blijft KCC extra belast.

3. Optimale interne samenwerking gericht op realisatie van integrale dienstverlening

Er komt voorlopig geen basis waarmee de wensen vanuit de klantreizen en andere UWV-initiatieven gerealiseerd kunnen worden.

De ontwikkeling "inzicht statusinformatie en voortgang" voor de cliënt en werkgever stopt, omdat de analyse voor de implementatie van Werken met Zaken niet wordt afgerond.

Hiermee **vertraagt** de totale invoering van **Werken met Zaken** binnen de ZW. Dit betreft 5 regelingen in de WAZO en Ziektewet. Implementatie was geen onderdeel van de scope van dit project.

4. Tijdig voldoen aan de veranderende wetgeving.

Door het **niet leveren van het fundament** voor KIA/KOA kan ZW **niet op tijd aan de wetgeving MEBV voldoen**.

- De MEBV formulieren ZW komen niet digitaal beschikbaar. Dit betreft Cliënt (WAZO/ZW/TW digitale wijziging (incl. TW digitale aanvraag), Werkgever: WAZO/ZW digitale wijziging, ERD-inkoopdiensten, ERD-controleproces.
- Huidige werkwijze blijft gehandhaafd (papieren formulieren met voor ingevulde procesinformatie t.b.v. STP).

Gevolgen voor mensen

Medewerkers die ingewerkt zijn op het project zowel bij K&S als ZW en Projectmanagement moeten nu ander werk verrichten. Hierdoor gaat kennis maar ook motivatie en vertrouwen verloren. Hierdoor bestaat het risico dat medewerkers vertrekken.

Zeker externen blijven niet wachten. Op dit moment zijn de beide externen lead-developer in het team met als doel dat internen dit in de loop van 2024 overnemen. Opgedane kennis verdwijnt namelijk omdat er geen ander werk beschikbaar is om de kennis te behouden/verder te ontwikkelen.

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

Zie hierboven "Impact van vroegtijdig stoppen van WiBO2".

Strategische aspecten van het besluit

- Door het vroegtijdige stoppen ervaren werkgevers ZW als onbetrouwbare partner die niet in staat is om te leveren wat is beloofd.
- Alle onvolkomenheden in het huidige proces voor het Betaald ouderschapsverlof voor cliënten, werkgevers en medewerkers in de uitvoering blijven bestaan.
- Het project zou de basis voor de technologische doorontwikkeling vanuit cliëntperspectief (cliënt en werkgever) voor het gehele ZW-domein (en daarmee ook de klantreizen) leggen.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Door het vroegtijdige stoppen van het project zullen de kosten van herstart van het project substantieel hoger zijn dan de resterende kosten van het project in de huidige situatie.

Structurele baten:

Dit project was niet gericht op het realiseren van personeelsreductie of andere bezuinigingen maar is voornamelijk technisch, innovatief gericht, waarbij in een verbetering en uitbreiding van de dienstverlening wordt voorzien.

Kwalitatieve baten:

Door het stopzetten van WiBO2 worden de beoogde kwalitatieve baten niet gerealiseerd.

De beoogde baten waren:

Een verbeterde dienstverlening en klanttevredenheid door:

- Het kunnen aanbieden van voorinvulling bij het indienen van een elektronische aanvraag BOV aan de client als werknemer en werkgever.
- Het kunnen aanbieden van een uploadfunctionaliteit voor bewijsstukken BOV aan de client als werknemer en werkgever.
- Een 24/7 dienstverlening kunnen leveren.
- Het percentage straight Through Processing is al hoog voor ZW maar het wordt verwacht dat die nog kan verbeteren als gevolg van de voorinvulling en (relatie)controles.

Percentage Straight Through Processing (bron U-toets Uitkeren)			
	Aanvraag BOV		Betaalverzoek BOV
	Intake	Claim	
Verzekerde	80%	40%	80%
Niet ZW-verzekerde	80%	0%	80%

Medewerkers Uitvoering ZW zijn genoodzaakt in de huidige situatie fouten (handmatig) te corrigeren. Door de voorinvulling kan hun inzet aan andere werkzaamheden met meer toegevoegde waarde worden besteed zoals het onderhouden van de klantcontacten.

De afdeling Uitkeren voert op regelmatige basismetingen uit met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van de verschillende wetgevingen. Wanneer die voor de Wet Betaald ouderschapsverlof beschikbaar is gebruik het project die als nulmeting om het effect na invoering van de voorinvulling te kunnen meten.

Financiën:

Voor het project WiBO2 was in totaal €3.675K begroot. €2.160K voor Fase 1 en €1.025K voor Fase 2.

Vanuit de U-toets was voor WiBO1 €6.408K beschikbaar gesteld maar de realisatie kwam lager uit. Na WiBO1 resteerde er €1.613K. Dit bedrag werd toegekend aan WiBO2 en het resterende benodigde budget van €2.062K werd vanuit FEZ portfoliobudget gefinancierd.

Met het besluit van de RvB van 19 maart 2024 om WiBO2 te stoppen, zijn de totale kosten uitgekomen op €2,8 mln. hetgeen €0,9 mln. lager is dan de oorspronkelijke begroting. De realisatiekosten verdeeld over de

jaren zijn voor 2022 €462K, 2023 €1.645K en voor 2024 €700K. De kosten voor 2024 zijn inclusief kosten afhechting en klaarzetten project voor herstart in de toekomst.

Door het vroegtijdige stoppen van het project zullen de kosten van herstart van een volgend project (substantieel) hoger zijn dan de resterende kosten van het project in de huidige situatie. Bij nieuwe opstart moeten scope en inzet weer opnieuw worden bepaald en berekend.

Structurele kosten:

Vanwege het vroegtijdig stoppen van het project, vallen de structurele kosten veel lager uit dan oorspronkelijk is geprognosticeerd. Omdat geen werkende systemen worden geoperationaliseerd, zijn er geen beheerkosten voor Uitkeren en K&S (€483k en €233k). De kosten voor Generieke Informatie Voorziening (ICT SIP koppelingen) zijn onderdeel geworden van de structureel doorlopende kosten.

De resterende structurele kosten zijn dus alleen de kosten van (€25K) voor de Acceptatie- en Productieomgeving. Deze kosten zijn €8k lager geworden dan oorspronkelijk is begroot vanwege de overgang van naar .

De voorziene structurele kosten die nu niet worden gemaakt moeten bij de nieuwe planvorming opnieuw worden opgevoerd en meegenomen worden in de besluitvorming.

Duurzaamheid

-

Vervolgtraject besluitvorming

IV Ziektewet Uitkeren bereidt een herstart voor en dient een projectkaart (projectkaarten) in, passend bij de ambities van UWV met betrekking tot kwartaalsturing.

Communicatie

-

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, omdat... . |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet, omdat.... |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet, omdat.... |

Metadata

Omschrijving: Digitaal aanvragen betaald ouderschapsverlof en indienen betaalverzoek

Trefwoord(en): betaald ouderschapsverlof