



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	23 juli 2024
Agendapunt	Agendapunt 8 Nummer 24 – 265B
Onderwerp	Decharge Plateau 1 van het Project Herontwerp Faillissementen
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel en René Steenvoorden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directie Uitkeren	Akkoord met Decharge
Directie K&S	Akkoord met Decharge
PortfolioBureau Centraal	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het dechargerapport Herontwerp Faillissementen. PB beschouwt de budgetvrijgave van € 1.232k als administratieve afhandeling.</p> <p>PB constateert dat in dit project door zowel stuurgroep als directie Uitkeren niet goed is gestuurd.</p> <ul style="list-style-type: none">- De afwijkingsrapportage van november 2023 met daarin een <i>negatief advies</i> van PB is nog niet voorgelegd aan de RvB;- Daardoor loopt het project nu een halfjaar zonder mandaatverstrekking voor het besteden van UWV middelen;- In 2023 was er een niet goedgekeurde budgetoverschrijding van € 1,4 miljoen;- In 2024 is zonder mandaatverstrekking en budgetvrijgave € 1,2 miljoen besteed;- In 2024 is € 0,5 miljoen meer uitgegeven dan voor dit project gereserveerd is. Deze budgetoverschrijding moet binnen de portfolio opgevangen worden en gaat dus ten koste van andere projecten;- Uitkeren geeft aan dat niet al het gebouwde in productie is genomen. Hiermee lijkt er niet te zijn gestuurd op maximale waarde oplevering. <p>PB constateert dat de bedragen bij de bestedingen in het dechargerapport niet aansluiten op het grootboek. PB verzoekt Uitkeren dit aan te passen voordat het dechargerapport voorgelegd wordt aan PH/RvB.</p> <p>Uitkeren geeft aan dat de structurele meerkosten (€ 1.679k waarvan € 1.567k voor Uitkeren) al verwerkt zijn in de begrotingen van de divisies. Dit is niet conform de procesafspraken over structurele meerkosten bij projecten: na afloop van het project wordt via de Meer/MinderKosten Administratie (MMKA) vastgesteld op welke wijze meerkosten/baten verwerkt worden in de reguliere begroting. PB adviseert – ook gezien de hoogte van de kosten – opnieuw te bezien in hoeverre deze kosten plausibel zijn.</p> <p>Na RvB besluitvorming wordt het Rijks ICT Dashboard voor de laatste keer voor dit project bijgewerkt.</p>
Reactie Uitkeren	Uitkeren onderkent het belang van budgetdiscipline. Gelijktijdig verwijzen wij naar de uitleg in de 2023 afwijkingsrapportage. De overschrijding van 2024 hangt samen met het besluitvormingsproces tav de 2024 portfolio en het ordentelijk moeten afronden van het project.

Het voorleggen van zowel de afwijkingsrapportage als het decharge heeft helaas nog op zich laten wachten.

De afwijkingsrapportage 2023 is goedgekeurd (16 januari) door Nathalie van Berkel in bila met Corné Bot. De afwijkingsrapportage wordt op verzoek PB alsnog ter accordering voorgelegd aan RvB. Dit gebeurt gelijktijdig met dit dechargerapport.

Uitkeren heeft maandelijks over de voortgang en de afwijkingen gerapporteerd. Door de samenloop met de portfoliodiscussie en het dechargerapport is de projecthygiëne niet op orde gebracht.

Uitkeren heeft wel gestuurd op maximale waarde oplevering van plateau 1, maar ook op een afronding binnen de daarvoor gestelde termijn tot mei.

De financiële tabellen zijn aangepast.

Uitkeren erkent dat deze keer de meerkosten te vroeg zijn opgenomen in de begroting. Echter de hoogte ervan zijn nog plausibel en getoetst bij het opstellen van het dechargerapport. Herijking is wat Uitkeren betreft niet nodig.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Verlenen van decharge voor Plateau 1 van het project Herontwerp Faillissementen inclusief overschrijding van het beschikbare portfoliobudget van €528k.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Het afhandelen van faillissementen was voor het starten van het project digitaliseren Faillissementen en vervolgens Herontwerp Faillissementen plateau 1 grotendeels een papieren proces waarmee UWV niet meer aan de huidige wetgeving en de door de burger verwachte (digitale) dienstverlening kon voldoen. De doelstelling van het project is het moderniseren en herontwerpen van de dienstverlening voor Uitkeren bij Betalingsonmacht, zodat UWV een gebruiksvriendelijke, persoonlijke en landelijke uniforme dienstverlening kan bieden. Hierdoor worden medewerkers beter ondersteund in het werkproces, verlopen processen efficiënter en worden fouten zo veel mogelijk gereduceerd. Het project is verdeeld in 3 opvolgende plateau's die in het portfolioproces individuele projecten vormen.

Dit dechargerapport heeft betrekking op Plateau 1. In plateau 1 zijn de volgende functionaliteiten opgeleverd:

1. De Medewerker Applicatie Betalingsonmacht (MABO) is gerealiseerd en voor de buitendienstmedewerker ingericht. De gebruikersnaam van deze applicatie maakt het mogelijk een bulkupload van werknemer gegevens te doen en een groep van belanghebbenden in één handeling uit te nodigen voor een informatiebijeenkomst. Daarbij worden processtappen ondersteund door een workflow.
2. De formulieren om te voldoen aan MEBV zijn gedigitaliseerd. Hierdoor kan de cliënt gebruik maken van digitale dienstverlening. Daarnaast wordt er aan de wet voldaan en is locatieafhankelijk werken met deze formulieren gerealiseerd.
3. Werkprocessen m.b.t. het ontvangen van de aanvraag zijn opnieuw ingericht. Door het proces in MABO wordt er bij de faillissementskantoren uniform gewerkt. Hierdoor ervaart de cliënt dezelfde hoogwaardige dienstverlening door het gehele land.
4. De KOA en de Dataservice Procesdata Betalingsonmacht zijn gerealiseerd. Deze zijn voorwaardelijk voor het verder implementeren van de processen binnen de doelarchitectuur. Deze onderdelen zijn voorzien van een zogenaamde 'toolkit' om herbruikbaarheid voor andere processen en bedrijfsonderdelen mogelijk te maken.
5. Bedrijfsregels voor Bepalen Recht zijn uitgewerkt en op basis daarvan zijn werkinstructies opgesteld. Dit bevordert de uniforme werkwijze waardoor de cliënt dezelfde hoogwaardige dienstverlening ervaart.
6. De EGV koppeling is opgeleverd, hierdoor kunnen gebruikers direct vanuit het proces relevante documenten inzien in het Elektronisch Archief. De medewerkers kunnen daardoor sneller bij de relevante informatie en kunnen daardoor een betere dienstverlening leveren voor de cliënt.

Met het afronden van plateau 1 van Herontwerp Faillissementen is de basis gelegd voor verdere digitalisering en verbeteringen van het faillissementsproces. Ieder plateau stelt UWV steeds beter in staat om een faillissementsgolf aan te kunnen. Plateau 1 heeft hieraan bijgedragen door formulieren te digitaliseren en het intakeproces te verbeteren. Ieder begin van dit soort herontwerp trajecten kent zijn uitdagingen. Het opbouwen van de benodigde kennis en het inrichten van de samenwerking met de uitvoering en andere stakeholders kost de nodige tijd. Het op stoom krijgen van de benodigde capaciteit, problemen bij BAW en het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten binnen UWV zorgden ervoor dat het eerste plateau meer tijd en inzet heeft gekost dan vooraf ingeschat. De volgende plateau's hadden voort kunnen boorduren op de (extra) investeringen die gedaan zijn in plateau 1.

Idealiter had plateau 2, waarin onder andere het aanvraagproces zal worden gedigitaliseerd en worden aangesloten op de medewerkerapplicatie, gevolgd op plateau 1. Door gebrek aan ruimte op het projectportfolio 2024 kan dit (nog) niet plaatsvinden. Zodra er ruimte is in de UWV Portfolio zullen de werkzaamheden, opgedeeld in kleinere stukken functionaliteit, via kwartaalsturing worden ingebracht.

Gevolgen voor mensen

De ingebruikname van MABO zorgt voor een uniform proces voor de buitendienst, wat bijdraagt aan een gelijkwaardige kwalitatief goede landelijke dienstverlening. Gedigitaliseerde formulieren worden in gebruik genomen waardoor UWV de door de burger verwachte (digitale) dienstverlening kan leveren. Daarnaast worden de taken voor de buitendienstmedewerker verlicht waardoor zij meer tijd aan de dienstverlening kunnen besteden en de cliënt een verbeterde dienstverlening ervaart.

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

Plateau 1 is opmaat naar het structureel verbeteren van de dienstverlening rond de behandeling van faillissementen. De snelweg is hiermee opgeleverd, maar de auto's die erover heen moeten rijden om van A naar B te komen moeten nog in productie worden genomen.

Strategische aspecten van het besluit

Plateau 1 is de opmaat naar de totaal beoogde bijdrage aan de strategische doelstellingen van UWV voor het proces betalingsonmacht

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

In de afwijkingsrapportage van 2 november 2023 is aangegeven dat in het overall projectplan bij de planning van plateau 2 is uitgegaan van een dakpansgewijze overgang van plateau 1 naar plateau 2 van één maand. Een reden voor deze overgang was onder meer de uitstroom van resources te voorkomen. Deze maand was echter niet meegenomen in de begroting en planning in de afwijkingsrapportage van Plateau 1; de inzet en kosten van deze overlappende periode werden toegeschreven aan de begroting van plateau 2. Dit leidt tot de overschrijding van het budget van plateau 1 met €528k (7%) ten opzichte van afwijkingsrapport november 2023. Ten opzichte van het initiële projectplan zijn de totale kosten €1,7 mln. (27%) hoger dan vooraf verwacht.

Het project had voornamelijk kwalitatieve baten ten doel, de resultaten hiervan zullen in de loop van tijd zichtbaar worden. De verwachte kwalitatieve baten zijn;

- Hogere mate van persoonlijke service doordat medewerkers meer tijd voor de cliënt krijgen en minder tijd kwijt zijn aan handmatige administratieve handelingen.
- Minder processtappen en handelingen voor de cliënt.
- Minder complexiteit voor de cliënt.
- Minder foutieve beoordelingen, waardoor de cliënt vaker in één keer de juiste uitkering ontvangt.
- Meer duidelijkheid voor de cliënt met betrekking tot de status en het proces van de uitkering.
- Verlaging van de procesafhandeltijden.

De structurele kosten bedragen: € 1.679 K per jaar, deze zitten voornamelijk bij IV voor het beheer en onderhoud van de nieuwe medewerkerapplicatie.

Op dit moment is nog niet aan te geven wat de baten (of kosten) voor de uitvoering zijn. Om dit te toetsen is met BC&K Uitkeren afgesproken dat op zijn vroegst zes maanden na inproductie een normeringsonderzoek wordt uitgevoerd. De marge van minimaal zes maanden na inproductie geeft de uitvoering de tijd om het proces zich voldoende eigen te maken om een gedegen meting uit te kunnen voeren.

Duurzaamheid

Pijler milieu

De introductie van een volledige elektronische dienstverlening rond faillissementen draagt bij aan de reducering van het (oude) papieren proces (fysieke inkomende en uitgaande poststromen).

Pijler Maatschappij

Plateau 1 is opmaat naar het structureel verbeteren van de dienstverlening rond de behandeling van faillissementen, waardoor betrokkenen beter inzicht in de afhandeling krijgen

Vervolgtraject besluitvorming

De totaal beoogde waarde voor cliënten en medewerkers en de bijbehorende vernieuwing van de IV ondersteuning middels doelarchitectuur - inclusief het hergebruik van E-werken middelen - van de verschillende plateaus van Herontwerp Faillissementen is na afronding van plateau 1 nog niet bereikt. Tijdens plateau 1 is voorgesorteerd op het op kunnen starten van incrementen met een realisatietijd van 1 tot 2 kwartalen. Hiertoe is plateau 2 in 7 slices opgedeeld. Dit maakt het mogelijk dat Uitkeren middels kwartaalsturing de realisatie van de beoogde waarde op een later moment in kan zetten.

Communicatie

N.v.t.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

Let bij keuze 1, 2 en 3 op het volgende:

- Markeer wat gelakt moet worden en geef aan waarom.
- Geef ook aan als het stuk pas op een later moment openbaar gemaakt kan worden met daarbij de voorwaarde en datum.
- Let er daarnaast op dat eventuele externe partijen, anders dan SZW, in de gelegenheid zijn gesteld om bezwaren tegen openbaarmaking naar voren te brengen.

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| 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: Decharge Project Herontwerp Faillissementen

Trefwoord(en): Decharge Herontwerp Faillissementen Procesverbetering