



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur

Datum	6 februari 2024		
Agendapunt	Agendapunt 9a	Nummer	24 - 045A
Onderwerp	Besluit Projectplan Bemiddelingservice fase 0		
Directeur	Directeur Werkbedrijf		
Opsteller	[REDACTED]		
Portefeuillehouders RvB	Nathalie van Berkel en René Steenvoorden		

Onderwerp heeft instemming van

Directeur

Reactie Directeur Werkbedrijf

Toelichting

Voor jullie ligt de voorlegger en het projectplan Bemiddelingservice fase 0, ter besluitvorming, met hierop de adviezen van PB Werkbedrijf en PB Centraal. We hebben alle adviezen besproken met verschillende stakeholders waaronder CFO en CIO en verwerkt. In deze voorlegger nemen we de adviezen op en belichten we de wijze waarop we met deze adviezen omgaan.

Ten aanzien van aanbeveling onder 1 van PB Werkbedrijf over de structurele meerkosten het volgende.

- De oorspronkelijk te verwachten structurele kosten vinden hun oorsprong in het in 2021 opgestelde Strategisch Beslisdocument van de aanbesteding PES Suite. Deze zijn destijds gebaseerd op een ruwe inschatting van de op dat moment actuele en historische kosten (gemiddeld over aantal jaren) van de matchingsengine van [REDACTED]. Vergeleken met de uitgebreidere scope van het afgesloten contract bleken de contractwaarde en ook structurele kosten daardoor te laag ingeschat. Dit is onderkend en besproken bij de besluitvorming over het onderhandelingsresultaat (RvB 7 februari 2023) en onderwerp van gesprek geweest tijdens de diverse (financiële) expertsessies als het gaat over de totale financiële omvang van het contract. Ter voorbereiding op besluitvorming projectplan fase 0 heeft op 29 januari 2024 nog een laatste afstemming hierover plaatsgevonden met directeur FEZ.
- De huidig te verwachten structurele kosten, opgenomen in projectplan fase 0, zijn gebaseerd op de bedragen in het contract met [REDACTED]. Deze zullen nog worden geactualiseerd op basis van het recente voorlopige onderhandelingsresultaat als gevolg van de verlengde projectfase. In projectplan fase 1 zullen de structurele kosten opnieuw worden geactualiseerd en toegelicht. Daarmee nemen we het advies dus over.

Voor wat betreft de opmerkingen van PB Centraal:

1. Het advies inzake het opstellen van een businesscase wordt overgenomen.
 - Deze businesscase (kosten/batenanalyse) waarin de maatschappelijke, kwalitatieve en kwantitatieve baten in relatie tot de Total Cost of Ownership worden uitgewerkt zal een onderdeel worden van het projectplan fase 1 en zal dus met de oplevering van het projectplan fase 1 worden meegenomen. We hebben afgesproken dat het opstellen van de businesscase in nauwe samenwerking met de collega's van FEZ en PB centraal zal worden gedaan.
2. Het advies inzake de eenmalige en jaarlijkse kosten beter te rechtvaardigen zodat PB voldoende duidelijkheid krijgt over de redelijkheid en gebruikelijkheid van de opgevoerde project- en contractkosten, wordt ook overgenomen door middel van het opstarten van onderstaande twee onderzoeken.

- Voor 1 augustus 2024 zal een financiële audit worden gedaan bij [REDACTED]. Deze audit moet inzicht geven inzake de kosten inzet en winstmarges, maar ook over de zaken die [REDACTED] in rekening brengt (licentie / pakket vs welke zaken wij aanvullend als UWV vragen). De voorbereiding wordt opgepakt in afstemming met FEZ en Leveranciersmanagement.
- Een benchmark met gelijksoortige software en/of matchingservice voor grotere gebruikersgroepen die zal worden uitgevoerd voor 1 augustus 2024. Daarbij zullen we ook putten uit eerdere onderzoeken die geweest zijn.

Verder zijn er door de PB Centraal nog een aantal hygiëne punten aangegeven.

- A. De bestedingen uit 2023 zijn op 13 december 2023 vast gesteld en moeten nog langs de portefeuillehouder.
 - Inmiddels is er op 16 januari door de portefeuillehouder RvB akkoord gegeven.
- B. Het hygiëne punt dat de financiën niet aansluiten conform het Handboek Portfoliomanagement Rijk en daarmee voldoen we niet aan de externe verplichting en publicatie op het Rijks ICT Dashboard.
 - Dit wordt in onderlinge afstemming met PB centraal in orde gemaakt door project control en zal voor 1 februari zijn afgerond.
- C. PB vindt het verwarrend dat fase 0 van het project en totale project wordt beschreven en door elkaar lopen. Hierdoor is niet altijd duidelijk of fase 0 of het projectplan wordt bedoeld. Wat de leesbaarheid niet bevordert.
 - Bij projectplan fase 1 zal dit worden verbeterd.

Met bovenstaande opmerkingen en geformuleerde acties zetten we stappen om de sturing en grip op het project (realisatie planning en grip op financiën) te versterken en daarmee ook transparant te zijn naar onze omgeving. In het verlengde hiervan wordt project control verstevigd. Aanvullend nemen we de aanbeveling van PB Werkbedrijf ter harte om de huidige governance, welke afwijkt van UPM, te heroverwegen. Dit krijgt een plek binnen de heroriëntatie governance WORKit.

Portfoliobureau Werkbedrijf

Advies: goedkeuring te geven aan projectplan, waarbij nadrukkelijk verzocht wordt de volgende aanbevelingen ter harte te nemen en afspraken hierover te maken door opdrachtgever, programma manager en DT Werkbedrijf.

Achtergrond: het projectvoorstel is op 5 juli 2021 goedgekeurd, met een looptijd van 1 jan 21 – 31 dec 23 en verwachte totale kosten van €7.295K. Dit projectplan gaat nu uit van:

- Fase 0: looptijd tot jun 24, kosten €9.688K
- Totale looptijd 1 jan 21 – 31 dec 25 en kosten €27.337K, waarbij fase 1 en 2 qua kosten en looptijd nog niet uitgehard zijn, hetgeen een reëel risico betekent op verdere uitloop qua looptijd en kosten.

De aanbevelingen zijn de volgende:

1. Opstellen cq. Actualiseren van de business case binnen 3 maanden, met (kwantitatieve en kwalitatieve) baten zoals, besparing op huidige kosten legacy (Sonar/WBS) vs. structurele meerkosten (waarbij opgemerkt wordt dat de structurele meerkosten die initieel €500K per jaar zouden bedragen, nu €4.865K per jaar bedragen (pag. 31 projectplan)), verbetering dienstverlening, efficiency, voldoen aan W&R, etc. Hoe de potentiële baten zullen worden ingezet, bv. voor verbetering klantreizen of verlaging jaarlijkse kosten, en de aannames/uitgangspunten dienen opgenomen te worden in de business case. Tussentijdse validatie en aanpassing tijdens de looptijd van de business case zal periodiek plaatsvinden en in ieder geval als onderdeel van een volgend stuurdocument. Aan het eind van fase 0 (beproeving) bestaat meer inzicht in de werking van BMS waarmee de business case kan worden verrijkt.
2. Heroverweeg de huidige governance, welke afwijkt van UPM, en richt (zoveel mogelijk) in conform UPM. Door zwaardere governance is besluitvorming herhaaldelijk vertraagd gebleken, dit betekent een

verlenging van doorlooptijd en een project dat doorloopt, geld spendeert, zonder dat daar besluitvorming aan ten grondslag ligt. De huidige fase 0, waar nu akkoord voor wordt gevraagd in dit projectplan, is in een gevorderd stadium. Zorg voor tijdige stuurdocumenten in de toekomst, zodat project executie plaatsvindt op basis van goedgekeurde stuurdocumenten.

3. Pas actief management van risico's, afhankelijkheden en belemmeringen toe, mede door het publieke belang en de aandacht in de media is het bestuurlijk risico aanzienlijk. De risico's in het projectplan zijn algemene projectrisico's en minder toegespitst op de specifieke risico's verbonden aan dit project.

PBWB biedt hierbij nadrukkelijk hulp aan bij het volbrengen van deze aanbevelingen.

Onder voorbehoud van besluitvorming over het projectportfolio 2024.

Portfoliobureau UWV

PB adviseert akkoord te gaan met fase 0 en hiervoor €2.229k beschikbaar te stellen tot en met juni 2024. De invulling van het projectvervolg – fase 1 en verder – adviseert PB extra maatregelen te treffen.

PB constateert dat Werkbedrijf een verzoek doet voor éénmalige investering van € 27 miljoen en jaarlijks additionele kosten van € 4,5 miljoen. Er is al meer dan € 9 miljoen aan kosten gemaakt. Deze investering wordt niet gerechtvaardigd middels een businesscase. PB adviseert voorafgaand aan fase 1:

1. De opdrachtgever opdracht te verstrekken om een businesscase op te stellen en aan te leveren waarin de maatschappelijke, kwalitatieve en kwantitatieve baten in relatie tot de Total Cost of Ownership staan uitgewerkt. Hier is ondanks eerder verzoek nog geen invulling aan gegeven;
2. De eenmalige en jaarlijkse kosten beter te rechtvaardigen. PB krijgt onvoldoende duidelijkheid over de redelijkheid en gebruikelijkheid van de opgevoerde project- en contractkosten. Er loopt al een actie op de kosten van de leverancier. PB adviseert aanvullend een benchmark met gelijksoortige software en/of matchingservice voor grotere gebruikersgroepen. Daar het hier gaat om maatschappelijk geld waarbij op dit moment niet duidelijk is of dit doelmatig en efficiënt wordt aangewend.

Er is een drietal hygiëne punten die het project in orde heeft te brengen:

- De bestedingen uit 2023 zijn op 13 december 2023 vast gesteld en moeten nog langs de portefeuillehouder;
- PB constateert dat de financiën niet aansluiten conform het Handboek Portfoliomanagement Rijk en voldoet daarmee niet aan de externe verplichting en publicatie op het Rijks ICT Dashboard. Het project heeft dit in orde te brengen vóór de besluitvorming op het voorliggende stuk.
- PB vindt het verwarrend dat fase 0 van het project en totale project wordt beschreven en door elkaar lopen. Hierdoor is niet altijd duidelijk of fase 0 of het projectplan wordt bedoeld. Wat de leesbaarheid niet bevordert.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Akkoord te gaan met het Projectplan Bemiddelingservice fase 0
- Akkoord te gaan met een budgetvrijgave voor de periode september 2023 t/m juni 2024, gesplitst in **EUR 3.066k** voor de periode september t/m december 2023 (hetgeen voor 2023 een totaal maakt van EUR 7.460k) en **EUR 2.229k** voor de periode januari t/m juni 2024.

De kosten voor fase 0 uit het Projectplan zijn doorgerekend vanaf januari 2023 tot en met het tweede kwartaal 2024 en bedragen in het totaal **EUR 9.688k**. Dit is inclusief de werkzaamheden Vooronderzoek IV integratie ten behoeve van fase 1.

Teneinde de planning voor goedkeuring van dit projectplan niet verder te vertragen is voor wat betreft het opgenomen bedrag inzake [REDACTED] uitgegaan van de nu beschikbare informatie, op basis van het contract aldus. De nog niet afgeronde onderhandelingen over de verlengde Projectfase kunnen nog tot een wijziging leiden in de hoogte van het benodigde bedrag. In 2023 een voorlopige kostenpost is gereserveerd van

€1.5M in overleg met FEZ/BC&K, in afwachting van definitieve onderhandelingsresultaten. Dit is niet verwerkt in de totale kosten voor fase 0.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Wat voorafging aan deze besluitvorming

In chronologie:

- In de periode 2021 – 2022 heeft Werkbedrijf een aanbestedingstraject doorlopen voor de verwerving van een standaard pakket voor Bemiddelingservice. Uit dit aanbestedingstraject is [REDACTED] geselecteerd.
- In de de RvB vergadering op 29 november 2022 is besloten de onderhandelingen met [REDACTED] te starten.
- Positief besluit op het onderhandelingsresultaat in de RvB van 7 februari 2023.
- Projectplan opgeleverd voor het realiseren van de techniek en de functionaliteit van [REDACTED]. Nog niet voor de integratie in het bestaande landschap.
- Besproken en goedgekeurd in de Stuurgroep van 13 maart 2023.
- Toegelicht in het DT van 28 maart 2023. DT had nog een aantal vragen.
- In het DT van 2 mei 2023 opnieuw besproken. Besluit: geen goedkeuring op het Projectplan. Wel akkoord om met de lopende activiteiten voor realisatie van de techniek en de functionaliteit door te gaan. Belangrijkste redenen:
 - o Geen totaalbeeld over wat er in het Project opgeleverd gaat worden
 - o Geen helderheid over de kosten
- Afgelopen periode met alle betrokken partijen gewerkt aan een Projectplan voor het geheel.
- Projectplan is besproken in de Stuurgroep van 27 juni 2023. Stuurgroep heeft positief besloten het plan aan te bieden aan het DT.
- PB-WB en PBC hebben hun advies gestuurd. Aantal punten zijn verwerkt in het Projectplan. Aantal punten zullen worden beantwoord in een bestuurlijke reactie.
- Projectplan is op 29 juni 2023 aangeboden aan het DT voor bespreking op 4 juli 2023.
- DT heeft op 4 juli 2023 zijn comfort uitgesproken op het Projectplan.
- Inhoud Projectplan is op 21 juli 2023 a.d.h.v. sheets besproken in de vrijdagvergadering van de RvB.
- N.a.v. de bespreking zijn diverse deepdive sessies gehouden rondom specifieke onderwerpen uit het projectplan.
- De resultaten uit deze deepdives zijn verwerkt in de nu voorliggende versie van het Projectplan.

Voorstel en advies:

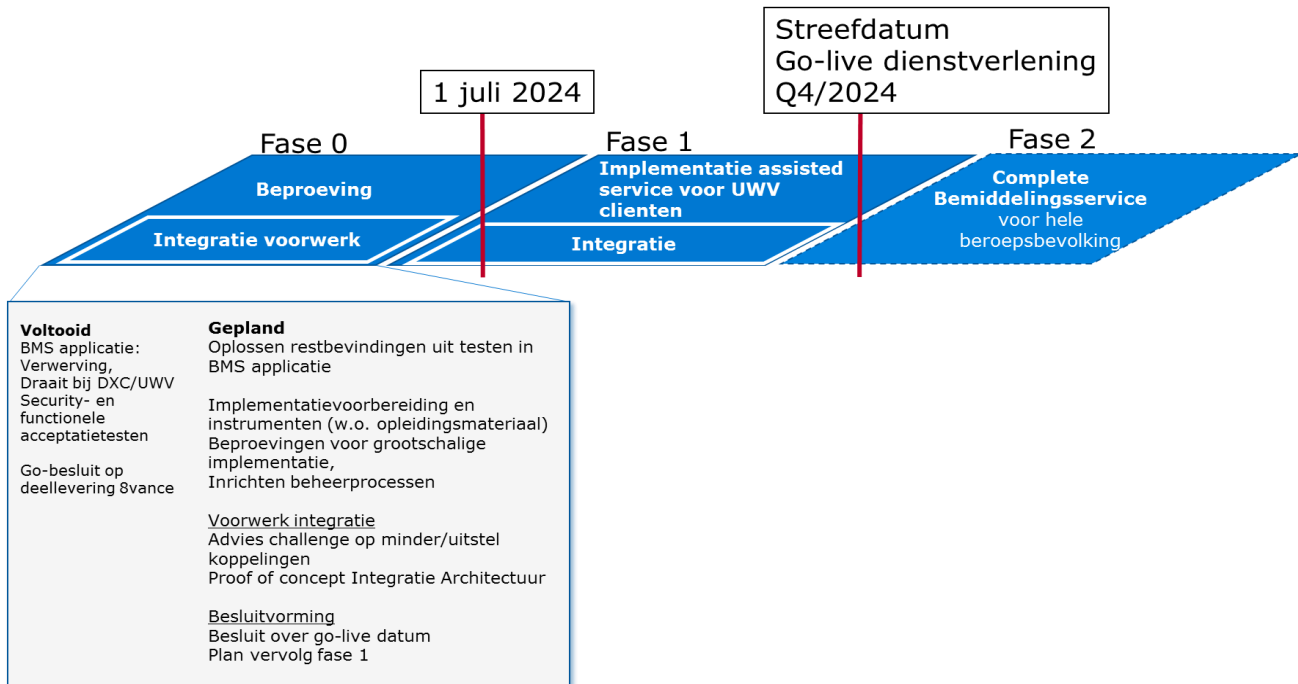
Met het project Bemiddelingservice geeft UWV een belangrijke impuls aan zijn ambitie de Nederlandse arbeidsmarkt meer transparant te maken en door het toepassen van skills de mogelijkheid te krijgen om gerichte adviezen te geven in het oplossen van de mismatch tussen vraag en aanbod.

Naast de toegevoegde waarde in de dienstverlening wordt ook een belangrijke stap gezet in de vervanging van Sonar en WBS. De functionaliteiten van Sonar en WBS die niet door het project Bemiddelingservice worden vervangen zullen o.a. worden afgedekt met de generieke en gemeenschappelijke voorzieningen van E-werken. Tevens wordt invulling gegeven aan het wegnemen van een aantal restricties SONAR IB&P.

Het pakket brengt met zich mee dat we gebruik gaan maken van nieuwe technologie die in het UWV-landschap nog niet beproefd is. Daarnaast dient de oplossing geïntegreerd te worden met het bestaande landschap.

Om deze redenen is er voor gekozen om niet in een big-bang live te gaan en op basis van een uitgewerkte scenario analyse te kiezen voor een migratie in 3 fasen, elk met zijn eigen business waarde.

In fase 0 is de complete functionaliteit voor bemiddelingservice beschikbaar, goed inzetbaar om met de geboden functionaliteit ervaring op te doen, een beeld te krijgen wat het betekent voor de soft skills van de medewerkers en wat nodig is voor een doeltreffende en doelmatige implementatie. Daarnaast vindt de overgang naar het container platform plaats, wordt gebruik gemaakt van nieuwe technologie voor de integratie van bemiddelingservice met het bestaande landschap en wordt de eerste stap gezet in de afbouw van het onderhoud op bestaande applicaties.



Figuur 1: Scope BMS Project

De activiteiten voor fase 0 zijn bekend en de realisatie is in volle gang. De beproeving van de resultaten zullen in april en mei 2024 plaatsvinden. Voor fase 1 dient nog, als onderdeel van fase 0 een nadere analyse plaats te vinden, te vertalen naar activiteiten, planning en kosten. De kosten voor deze voorbereiding zijn opgenomen als onderdeel van de projectkosten voor fase 0. Voor fase 2 zal eind eerste kwartaal worden gestart met de voorbereidingen.

Met de goedkeuring wordt invulling gegeven aan fase 0, oplossing van [redacted] standalone beschikbaar voor beproeving door de uitvoering en de RWC's en voor een detailuitwerking voor de integratie van de oplossing in het bestaande landschap in fase 1.

Gevolgen voor mensen

Werkgevers en werkzoekenden zullen verbeterde dienstverlening van UWV ervaren omdat wij het inschrijfproces sterk moderniseren, de mogelijkheid voor regie op eigen gegevens ontstaat, we meer gepersonaliseerde adviezen kunnen geven over de arbeidsmarkt en de kansen op die markt (zowel bij vacatures als bij werkzoekende). We zijn in staat om werkgevers en werkzoekende meer sectoroverstijgende suggesties te geven (mismatch oplossen obv competenties en kansberoepen) en werkzoekenden te verwijzen naar scholingsaanbod.

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

Met het project Bemiddelingsservice geeft UWV een belangrijke impuls aan zijn ambitie de Nederlandse arbeidsmarkt meer transparant te maken en door het toepassen van skills de mogelijkheid te krijgen om gerichte adviezen te geven in het oplossen van de mismatch tussen vraag en aanbod.

Voor een succesvolle realisatie van het project is prioriteit, focus en dedicated inzet van de benodigde kennis en kunde een absolute vereiste.

Strategische aspecten van het besluit

Het project draagt bij aan de ambities:

Ambities UWV:

De bemiddelingsservice sluit aan op de volgende werklijnen van de UWV werkagenda

- Werken aan ons fundament
- Werken aan dienstverlening

Ambities Werkbedrijf:

We willen de mismatch op de arbeidsmarkt aanpakken en streven ernaar brede arbeidsmarktdienstverlening te bieden. Integraal en ontschot, voor een brede doelgroep. Op die manier helpen we niet alleen werkzoekenden, maar maken we het voor werkgevers ook eenvoudiger om onze doelgroep een werkplek te

bieden. We sturen erop dat iedereen zo snel mogelijk de juiste dienstverlening krijgt en daardoor de beste kansen krijgt om weer aan het werk te gaan. Effectiviteit van de match is hierbij cruciaal.

Daarnaast worden in het project Bemiddelingservice rand voorwaardelijke stappen gezet in de noodzakelijke vervanging van Sonar en WBS waarover afspraken zijn gemaakt met het ministerie.

Ambities UIP:

De bemiddelingservice is een strategische mijlpaal in het UIP.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Medewerkers UWV worden op een veel betere manier ondersteund in het werk en kunnen op een hoger kwalitatief niveau de werkgever en de werkzoekende adviseren. De registratiedruk zal verminderen. De binnen het Werkbedrijf gehanteerde implementatieaanpak zal ook in het Project worden toegepast, zoals nu reeds gebeurt.

De kosten voor realisatie van het project zijn ingeschat op € 27.631. Hierin is voor fase 0 en fase 1 geen risico-opslag opgenomen is is voor fase 2 de risico-opslag als inschatting voor de projectkosten voor die fase opgenomen. Deze moet echter nog definitief worden vastgesteld op basis van uitharding van de planning voor die fase.

De structurele kosten voor onderhoud en doorontwikkeling liggen naar verwachting lager dan de huidige exploitatiekosten van de applicaties die worden ontmanteld. De uiteindelijke 'besparing' zal na het daadwerkelijk uitfasen van betreffende systemen worden gerealiseerd.

Duurzaamheid

In het contract is vastgelegd dat [] minimaal 5% van de opdrachtwaarde over de dienstverleningscomponenten dient in te zetten voor SROI (Social Return On Investment) conform de Bouwblokkenmethode. Hierop wordt gestuurd in het 'Service Level Agreement-document' gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

[] heeft ingestemd met de MVO-gedragscode van UWV, deze maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

Vervolgtraject besluitvorming

Bij akkoord op deze voorlegger door de RvB zal fase 0 conform scope worden afgerond en zal voor fase 1 en fase 2 een projectplanfase worden opgeleverd dat separaat ter besluitvorming zal worden voorgelegd.

Communicatie

Interne communicatie over het besluit vindt plaats naar de stuurgroep Bemiddelingservice en de verschillende belanghebbenden.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 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.

Metadata

Omschrijving: Projectplan Bemiddelingservice fase 0;

Trefwoorden: BMS, beproeving, toetsing door de uitvoering; bemiddelingservice; vervanging Sonar en WBS