



VOOR REÏNTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

Addendum Veranderprogramma UWV 2005 1^{ste} Kwartaal

Oktober 2005

© UWV
La guardiaweg 68
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam
Tel (020) 687 91 11

Company Confidential

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	De programma's	3

1. Inleiding

Aanleiding en doelstelling

In de eerste kwartaalrapportage UWV veranderprogramma kwam de voortgang veranderprogramma onvoldoende scherp in beeld. Met SZW is daarom afgesproken om vanaf de tweede kwartaalrapportage strikter gerelateerd aan voornemens als verwoord in het Veranderprogramma 2005 te rapporteren. De lijn waarlangs zal worden gerapporteerd is voortaan:

- welke resultaten zijn voor een kwartaal voorgenomen?
- welke daarvan zijn ook gerealiseerd?
- welke niet en waarom niet?
- welke maatregel is daarop genomen (in termen van verschuiven mijlpaal en/of veranderen van de inhoud van geformuleerde voornemens)?

Op deze wijze zullen de voortgang van en de eventuele wijzigingen in het Veranderprogramma beter dan voorheen kunnen worden gevolgd.

Deze opzet werd in de eerste kwartaalrapportage nog niet gevolgd. Om de aansluiting aan te brengen tussen het Veranderprogramma 2005 en de tweede kwartaalrapportage 2005 is dit "Addendum UWV Veranderprogramma eerste kwartaalrapportage 2005" alsnog opgesteld.

De Veranderorganisatie

2. De programma's

1. Naam Programma	A. Programma Afronden Fusie/transformatie
2. Doel van het programma	<p>Het doel van het programma afronden fusie/transformatie is: Het komen tot efficiency en uniformering in de bedrijfsvoering in het bijzonder gefocust op huisvesting, werkprocessen en ICT-stelsels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het resultaat van het programma fusie/transformatie is het vormgeven van de concentratie van productieprocessen op een sterk gereduceerd aantal locaties (incl. huisvesting, personeel, dossiers en ICT); • Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels met onderliggende processen en systemen voor de distribuerende functie uitgefaseerd. <p>De hoogste prioriteit UWV-breed is gelegd bij "going concern" en het beleidsprogramma. Voor 2005 zullen in het programma afronden fusie/transformatie alleen de noodzakelijke activiteiten worden verricht. De overige activiteiten worden getemporeerd en uitgevoerd in 2006.</p> <p>De projectresultaten en de nog resterende (project)activiteiten worden na 2006 overgedragen aan lijnorganisatie.</p>
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. FoBo: programmaplan vormgeving van productieprocessen op locaties gereed; 2. ICT: projectplan Killmanagement (het gecontroleerd stoppen van systemen) en PUIK gereed.
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2005	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het programmaplan vormgeving van productieprocessen op locaties is gereed.
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Project Killmanagement: projectplan is nog in bewerking. Het opstellen van het projectplan en het opstarten van het project is getemporeerd vanuit het besef dat starten van dit project pas zinvol is nadat conversieprojecten inclusief het veilig stellen van de historische data zijn afgerond. Opstellen projectplan verschuift naar het tweede kwartaal. <p>Project PUIK: projectplan is nog in bewerking. Het project is een doorlopend project dat in 2004 onder aansturing stond van de afdeling Concern -ICT. Het beleggen van dit project binnen -en onder aansturing- van het programma Afronden Fusie/ transformatie maakte het noodzakelijk dat voorafgaand aan het opstellen van een nieuw projectplan de nulsituatie 2005 werd vastgesteld (w.o. aantallen, activiteiten- planning en begroting) en de overdracht van verantwoordelijkheden en bevoegdheden werd geregeld. Planning oplevering PID uitgesteld naar tweede kwartaal.</p>

1. Naam Programma	B. Programma SUB/Walvis
2. Doel van het programma	<p>De doelen van SUB en Walvis zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bereiken van een (verdere) verlaging van de administratieve lasten van de werkgever door de stroomlijning van de uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst en andere belanghebbende partijen; • Verlaging van de uitvoeringskosten; • Het verbeteren van rechtmatigheid en handhaafbaarheid; • Het vergroten van de inzichtelijkheid van het SV-stelsel. <p>Hiertoe verricht UWV de volgende aanpassingen in de uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heffing, inning en controle van de premies werknemers - verzekeringen lopen per 1-1-2006 via de Belastingdienst; • UWV realiseert een polisadministratie voor inkomsten- en uitkeringsverhoudingen; • 'Markt' in beweging krijgen om vanaf 2006 op de juiste wijze de gegevens te leveren en afdracht te doen van bijbehorende loonheffing en premies (Loonaangifte 2006 = apart project); • Zorgen dat UWV via een nader beschreven gefaseerd invoeringstraject vanaf 1-1-2006 de SV-wetten die betrekking hebben op de distribuerende functie conform WALVIS en de WFSV kan uitvoeren, zodanig dat haar externe doelgroepen daarop voorbereid zijn.
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loonbegrip conform WALVIS basis voor premieheffing en uitkering, loonadministratie van werkgevers hierop aangepast; 2. Polisadministratie door leverancier opgeleverd, gereed voor test; 3. Dagloonmodule gereed (getest en geaccepteerd); 4. Procesontwerp uitkeringssystemen beschikbaar; 5. Procesontwerp systemen die aansluiten op polis gereed; 6. Testplan integrale ketentest UWV beschikbaar; 7. Externe audit testplan uitgevoerd; 8. Implementatiescenario uitkeringssystemen beschikbaar; 9. Organisatiestructuur, functieprofielen en aantallen fte's premie-inning en polis bekend.
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2005	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loonbegrip conform WALVIS basis voor premieheffing en uitkering, loonadministratie van werkgevers hierop aangepast. Gerealiseerd. 2. Polisadministratie door leverancier opgeleverd, gereed voor test. Gerealiseerd. Medio februari zijn de producten van release 1.1 opgeleverd door Capgemini. Deze oplevering omvat de basis functionaliteit voor het verwerken van loonaangiften en het beschikbaar stellen van gegevens uit de Polisadministratie. 3. Dagloonmodule gereed (getest en geaccepteerd); Release 1.0 is gerealiseerd. 9. Organisatiestructuur, functieprofielen en aantallen fte's premie-inning en polis bekend. (In februari is een 1e versie van het inrichtings- en migratieplan vastgesteld).
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Procesontwerp uitkeringssystemen beschikbaar. Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar het 2^e kwartaal. Ontwerpen zijn grotendeels opgesteld, oplevering vindt in de meeste gevallen plaats in het tweede kwartaal. 5. Procesontwerp systemen die aansluiten op polis gereed. Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar het 2^e kwartaal. Ontwerpen zijn grotendeels opgesteld, oplevering vindt in de meeste gevallen plaats in het tweede kwartaal. 6. Testplan integrale ketentest UWV beschikbaar. Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar het 2^e kwartaal.

	<p>Ontwikkelingen bij de ketenpartners en Belastingdienst maken periodieke bijstelling noodzakelijk.</p> <p>7. Externe audit testplan uitgevoerd. Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar het 2^e kwartaal. Wordt uitgesteld totdat testplanning "definitief" is vastgesteld;</p> <p>8. Implementatiescenario uitkeringssystemen beschikbaar. Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar het 2^e kwartaal.</p>
--	---

1. Naam Programma	C. Mobiliteit
2. Doel van het programma	<p>Het vanuit één regie realiseren van de voorgenomen krimp bij UWV van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afgerond op 6300 fte voortkomend uit de gevolgen fusie/transformatie t.a.v. staven (POAA-traject), stoppen activiteiten OAT (ontvlechting andere taken) en operatie WALVIS waarbij er taken worden overgeheveld naar de Belastingdienst; • Afgerond op 3000 fte voortvloeiend uit veranderende wet- en regelgeving op het gebied van de WW en WAO met tot gevolg vermindering instroom en daarmee afname van werkzaamheden bij de divisies WW en WAO. <p>Deze krimp zal gerealiseerd worden in de periode 2005 tot ultimo 2008 door middel van het stroomlijnen en implementeren van verschillende projecten gelieerd aan reductieprogramma's.</p>
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	1. Mobiliteitscentra operationeel.
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2005	1. Mobiliteitscentra zijn operationeel geworden.
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	Niet van toepassing.

1. Naam Programma	D. Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking (WBU/Keten)
2. Doel van het programma	<p>Het programma WBU/Keten is een ontwikkel-/ vernieuwingsprogramma. De achtergrond is het verder onderbouwen/uitwerken van de hypothese dat investeren in activiteiten aan de 'voorkant' (klant-benadering en volgen/begeleiden van de klant naar werk) leidt tot afname van de WW- en WAO-populatie en besparingen oplevert in de grote én kleine geldstroom.</p> <p>Hiertoe wordt een vernieuwend en effectief concept "Werk boven Uitkering" vanuit klantperspectief ontwikkeld <u>samen</u> met ketenpartners. Door het opschalen van de lopende pilot 'Gouda' naar zes pilots (één pilot in elke CWI-regio) wordt de werkwijze beproefd. De uitkomsten van de pilots onderbouwen de hypothese c.q. zijn reden deze bij te stellen.</p> <p>Voor het concept zijn de belangrijkste uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klant staat centraal: <ul style="list-style-type: none"> * in procesontwerp; * in organisatieontwerp en sturing; * in klantbenadering; * in resultaat (effectiviteit). ▪ Ontwikkelen en realisatie in samenwerking met ketenpartners. <p>Consequentie van dit laatste punt is dus dat het resultaat van ontwerp/oplossingen mede wordt bepaald door ketenpartners, maar altijd ten dienste van het uitgangspunt: de klant centraal.</p> <p>Ontwikkeling en vormgeving van dit programma vindt plaats in aanvulling op activiteiten die in dit kader op dit moment al lopen in de reguliere organisatie(s).</p> <p>Op basis van de eerste contouren van het concept zijn de belangrijkste elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klant centraal: <ul style="list-style-type: none"> ○ klant stuurt; ○ klant benadering; ○ één aanspreekpunt: de Reïntegratiecoach. ▪ Afgesplitst frontoffice 'Werk' (het gaat om expertise/competenties); ▪ Sturing frontoffice Claim en backoffice vanuit frontoffice- 'Werk' (klantgestuurde matrix organisatie); ▪ Samenwerking met ketenpartners in frontoffice 'Werk'; ▪ Ondersteunende systemen + werkprocessen zoveel mogelijk samen ontwikkelen met ketenpartners en delen; ▪ Attitudeverandering over hele linie op gebied van klantgerichtheid en samenwerking. <p>Het programma omvat o.a. de aanpassing van processen en systemen (binnen UWV en over de keten), de organisatie (één aanspreekpunt voor alle wetten: de Reïntegratiecoach, het inrichten van frontoffices 'Werk') en attitudeverandering van medewerkers.</p>

<p>3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. In overleg met ketenpartners locaties Pilots bepalen. 2. Voorbereiden opstarten 6 pilots 3. Selecteren en opleiden medewerkers pilots 4. Ondersteuning frontoffice Werk: Klantvolgssysteem "Sonar" getoetst aan architectuur 5. Vacature matchingssysteem: onderzoeken welke informatie bij ketenpartners beschikbaar is. 6. Reïntegratiecoaching AG: cruciale sturings- en verantwoordingsinformatie is voorhanden (al dan niet via tijdelijke oplossing) 7. Inkoop reïntegratie: (meer) maatwerk met extra instrumenten (Protocol Zeer moeilijk plaatsbaren) (naast bestaande instrumenten). 8. Inkoop reïntegratie : (meer) maatwerk met extra instrumenten (naast bestaande instrumenten: Protocol Scholing 9. Werkgeversgericht werken: opleveren businessontwerp
<p>4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2005</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. (Tijdelijke oplossing) sturingsinformatie reïntegratiecoach AG is beschikbaar. 7. Protocol "Zeer moeilijk plaatsbaren" is gereed cf planning.
<p>5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Overleg met ketenpartners op bestuurlijk – en directieniveau over het delen van de visie met betrekking tot Toonkamers en het opschalen hiervan is gestart. Het bepalen van de locaties voor het beproeven van Toonkamers heeft vertraging opgelopen door frictie op directie- en regiomanagementniveau. Deze fricties zijn inmiddels weggenomen en de voorbereidingen zijn in volle gang. In het tweede kwartaal zullen alle locaties bekend zijn. 2. Het starten van twee nieuwe Toonkamers (naast Gouda) per 1 april is niet gehaald. Daar staat tegenover dat de inspanningen nu gericht zijn op het starten van vier nieuwe toonkamers per 1 juni 2005 (Apeldoorn, Maastricht, Den Bosch en Dordrecht). 3. Selecteren en opleiden medewerkers pilots loopt in lijn met voortgang Toonkamers, dus is vertraagd. Per 1 juni zullen medewerkers voor bovengenoemde Toonkamers zijn geselecteerd en worden opgeleid 4. Activiteit is geplaatst in het bredere kader van de proeftuin Sonar ten behoeve van Reïntegratiecoaching (in kader van het ketenprogramma en digitaal klantdossier). Planning wordt vierde kwartaal. 5. Sonar heeft een vacaturematchingsmodule. Vraagstuk wordt opgepakt in bredere kader ketenprogramma en digitaal klantdossier). Planning wordt vierde kwartaal. 8. Protocol "Scholing" is vertraagd als gevolg van een ingelast overleg met het ministerie. Uitgesteld tot 30 november 9. Er is een eerste concept aangeleverd. Dat heeft geleid tot herbezinning op inhoud en organisatorische vormgeving. Het vierde kwartaal wordt een aangepast voorstel verwacht.

1. Naam Programma	E. Klantgerichtheid
2. Doel van het programma	<p>Het programma Klantgerichtheid betreft een ontwikkel- / vernieuwingsprogramma met als doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UWV meer toegankelijk maken voor onze cliënten (verzekerden en werkgevers); • UWV wordt letterlijk en figuurlijk toegankelijk; zij acteert als een echte publieke dienstverlener: alle medewerkers werken vanuit een klantgerichte en probleemoplossende houding (werk boven uitkering én klant boven regels); • UWV communiceert via alle kanalen – van persoonlijk contact tot en met internet – een eenduidige boodschap in één UWV mood & tone.
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klantcontactcentrum: realisatie uniformiteit van boodschappen 2. Beslissing op Pilot mediation 3. Beslissing op Pilot "Reactiemogelijkheid op beslissing UWV"
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2005	-
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultaat wordt behaald via een reeks van projecten. Enkele projecten zijn door ontbreken van formele goedkeuring niet van start gegaan. Goedkeuring wordt voorzien in 2^e kwartaal. 2. Beslissing te nemen in 2^e kwartaal als gevolg van het niet volledig uitgevoerd zijn van de pilot. Per beoogde einddatum van de pilot was het aantal ingebrachte en afgewikkelde zaken onvoldoende om verantwoord een beslissing te kunnen nemen. 3. Beslissing te nemen in 2^e kwartaal als gevolg van het niet volledig uitgevoerd zijn van de pilot. Maakt onderdeel uit van pilot "Mediation".

Colofon

Uitgever	Veranderorganisatie UWV
Auteur	
Datum	19 oktober 2005
Versie	1.0
Document	

© 2005, UWV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm, of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotocopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV.