



VOOR REÏNTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

Addendum Veranderprogramma UWV 2005 2^e 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 tweede kwartaalrapportage UWV veranderprogramma kwam de voortgang van het 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 tweede kwartaalrapportage gedeeltelijk gevolgd. Om de aansluiting aan te brengen tussen het Veranderprogramma 2005, de eerste kwartaalrapportage en de tweede kwartaalrapportage 2005 is dit "Addendum UWV Veranderprogramma tweede 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 tweede kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>3. Programmaplan vormgeving van productieprocessen op locaties gereed;</p> <p>4. WAO proces en -systeem ex-Detam in doelsysteem WAO (6=3)</p> <p>5. Kwaliteitsmanagementsysteem Bezwaar en Beroep (KMS B&B) is uitgerold</p>
4. Beoogde resultaten tweede kwartaal 2005 (bron afwijkingen eerste kwartaal)	<p>2a. Projectplan PUIK gereed.</p> <p>2b. Projectplan Killmanagement gereed.</p>
5. Behaalde resultaten tweede kwartaal 2005	<p>2b. Projectplan Killmanagement is op 28 juni door de Raad van Bestuur goedgekeurd.</p> <p>3. Het Programmaplan vormgeving van productieprocessen op locaties (het Projectplan Fo/Bo) is op 28 juni vastgesteld door de RvB.</p> <p>4. Delen van RWS zijn in productie. Het UWV-1 kernsysteem draait. Planning van het project ligt op schema (einddatum 1/9/2005)</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>2a. Projectplan PUIK is ter informatie aan de Raad van Bestuur aangeboden. Programmamanager past het definitieve plan van aanpak aan op scope, planning en budget. Definitief plan van aanpak wordt derde kwartaal opgeleverd.</p> <p>6. Kwaliteitsmanagementsysteem Bezwaar en Beroep (KMS B&B) uitgerold</p> <p>De scope van het project is verbreed (met controleprogramma's (MCP) Artsen en Arbeidsdeskundigen. Einddatum project verschuift naar 1 november.</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 tweede kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>10. SUB-afspraken vastgesteld en -besturingsketens ingericht;</p> <p>11. Ontwerp en bouw uitkeringssystemen die niet op polis aansluiten gereed;</p> <p>12. Noodscenario's uitkeringsprocessen gereed;</p> <p>13. SNO gegevensdiensten uitkeringssystemen en polis beschikbaar;</p> <p>14. Overgang personeel 1e tranche van UWV naar Belastingdienst;</p> <p>15. Medewerkers WG geïnformeerd over plaatsing binnen divisie WG in 2006;</p>
4. Beoogde resultaten tweede kwartaal 2005 (bron afwijkingen eerste kwartaal)	<p>4. Procesontwerp uitkeringssystemen beschikbaar;</p> <p>5. Procesontwerp systemen die aansluiten op polis gereed;</p> <p>6. Testplan integrale ketentest UWV beschikbaar;</p> <p>7. Externe audit testplan uitgevoerd;</p> <p>8. Implementatiescenario uitkeringssystemen beschikbaar;</p>
5. Behaalde resultaten tweede kwartaal 2005	<p>5. Procesontwerp systemen die aansluiten op polis gereed; De mijlpaal is gerealiseerd in het tweede kwartaal.</p> <p>6. Testplan integrale ketentest UWV beschikbaar; De eerste versie is in mei 2005 opgeleverd, ontwikkelingen bij de ketenpartners en Belastingdienst maken periodieke bijstelling noodzakelijk. De pilot loonaangifte is in april uitgevoerd N.B. De start van de integrale SUB-ketentest is gepland op 1 november.</p> <p>14. Overgang personeel 1e tranche van UWV naar Belastingdienst; De overgang van de 1e tranche is inclusief de financiële afwikkeling tot stand gekomen.</p> <p>15. Medewerkers WG geïnformeerd over plaatsing binnen divisie WG in 2006; De belangstellenden-registratie heeft plaatsgevonden en is afgerond, matching en plaatsing vindt plaats in het 3e kwartaal.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden.	<p>4. Procesontwerp uitkeringssystemen beschikbaar; Release 2.0 van de dagloonmodule is in het tweede kwartaal</p>

<p>Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)</p>	<p>gerealiseerd. In totaal worden 12 systemen aan Walvis aangepast. Daarvan zijn er 9 uitkeringssystemen en 3 betaalsystemen. Van de 9 uitkeringssystemen zullen er 6 rechtstreeks op de polisadministratie worden aangesloten, en 3 niet. Van de in totaal 12 systemen is van 9 het procesontwerp in het tweede kwartaal opgeleverd. Oplevering van de resterende 3 ontwerpen is voorzien in juli. De integrale mijlpaal is doorgeschoven naar het derde kwartaal.</p> <p>7. Externe audit testplan uitgevoerd; Deze mijlpaal is doorgeschoven naar het derde kwartaal totdat de testplanning "definitief" is vastgesteld.</p> <p>8. Implementatiescenario uitkeringssystemen beschikbaar; De mijlpaal is doorgeschoven naar het derde kwartaal. De actuele planning is: WW in augustus 2005, AG in juni 2005;</p> <p>10. SUB-afspraken vastgesteld en -besturingsketens ingericht; Zie hieronder bij "SNO gegevensdiensten uitkeringssystemen en polis beschikbaar". Doorgeschoven naar 4^e kwartaal.</p> <p>11. Ontwerp en bouw uitkeringssystemen die niet op polis aansluiten gereed; Van de 3 betrokken uitkeringssystemen is van 1 systeem de bouw gerealiseerd in het tweede kwartaal. De bouw van de 2 andere systemen wordt in juli, resp. augustus gerealiseerd. Van de 6 uitkeringssystemen die wel rechtstreeks aan zullen sluiten op de polisadministratie zullen er 5 in het 3e kwartaal worden gerealiseerd (dit is conform mijlpalenplanning veranderprogramma 2005) en 1 in oktober. Van de 3 betaalsystemen wordt de bouw gerealiseerd in augustus, resp. september en oktober.</p> <p>12. Noodscenario's uitkeringsprocessen gereed; Er treedt als gevolg van aanpassing van de planning bij de belastingdienst een verschuiving op van de afronding van de integrale ketentest van ultimo december 2005 tot medio maart 2006. Hierdoor is UWV genoodzaakt om begin 2006 gedeeltelijk te werken op basis van noodscenario's, ofwel fall-back voorzieningen. Om te waarborgen dat die fall-back voorzieningen zo goed mogelijk aansluiten bij de feitelijke situatie begin 2006, is ervoor gekozen om het uitwerken van de fall-back voorzieningen later in 2005 te ontwikkelen dan oorspronkelijk gepland. Oplevering is voorzien in het 4^e kwartaal, zodanig dat tijdige invoering mogelijk blijft.</p> <p>13. SNO gegevensdiensten uitkeringssystemen en polis beschikbaar; De concept SNO's zijn gereed. Alle SNO's liggen op planning, uitzondering is de SNO-productie met de Belastingdienst, deze heeft vertraging. Definitieve oplevering is gepland in het vierde kwartaal 2005 met verdere inregeling op basis van ervaringen ketentest en implementatie.</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 tweede kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	-
4. Beoogde resultaten tweede kwartaal 2005 (bron afwijkingen eerste kwartaal)	-
5. Behaalde resultaten tweede kwartaal 2005	-
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	-

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. ▪ Afsplitst 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 tweede kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. Zes pilots operationeel; 11. Workload, benodigde aantallen fte'n en competenties van management en medewerkers van de frontoffice 'Werk' worden vastgesteld (o.b.v. resultaat pilots); 12. Werkwijze zorgsector cf. WbU (pilot PGGM): landelijke uitrol werkwijze; 13. Aanpassing schattingsbesluit (ASB) gericht op reïntegratie (veel maatregelen); 14. Ondersteuning frontoffice 'Werk': Klantvolgsysteem 'Sonar': Sonar geïmplementeerd bij 2 pilots; 15. Ondersteuning frontoffice AG (Claim) en backoffice SMF-E (infovoorziening SMF AG): start uitrol SMF-E voor ex-Cadans B + D; 16. Ondersteuning frontoffice AG (Claim) en backoffice SMF-E (infovoorziening SMF AG): uitrol SMF-E voor ex-Cadans B + D gereed; 17. Reïntegratiecoaching AG: Reïntegratiecoach AG o.b.v. basiscompetenties operationeel op 6 pilot locaties (opschalen pilot 'Gouda'); 18. Reïntegratiecoaching WW: Reïntegratiecoach WW o.b.v. basiscompetenties operationeel op 6 pilotlocaties; 19. Reïntegratiecoaching WW: Diagnosemodel / gedifferentieerde dienstverlening: uitrol binnen 2 regio's gerealiseerd; 20. Inkoop reïntegratie: langduriger contractrelaties en mogelijkheden tot contractverlenging / Reïntegratiekeurmerk; 21. Handhaving: afronding 10 pilots op CWI-locaties samen met ketenpartners i.h.k.v. identiteitsfraude met als beoogd resultaat geen uitkering op valse identiteitsbewijzen / geen sofi-nummerfraude; 22. ESF: aanvragen in kader van de subsidieregeling ESF-3 opstellen en indienen; 23. ESF: uitvoering, beheer, declaratie en verantwoording van deze ESF-3 subsidieaanvragen door medewerkers van te contracteren ESF-consultant; 24. ESF: ontwikkelen en implementeren Administratieve Organisatie en Interne Controle ten behoeve van de ESF-3 subsidieregeling; 25. ESF: opleiden en begeleiden (training on the job) van medewerkers van UWV om geheel zelfstandig de ESF-3 subsidieregeling te kunnen uitvoeren (=aanvragen, beheren, declareren en verantwoorden); 26. Werkgeversgericht werken: start operationaliseren werkgeversteams;
<p>4. Beoogde resultaten tweede kwartaal 2005 (bron afwijkingen eerste kwartaal)</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
<p>5. Behaalde resultaten tweede kwartaal 2005</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Drie nieuwe Toonkamers (Apeldoorn, Maastricht en Dordrecht) zijn opgestart. Voorbereiding inrichting van nog twee toonkamers (Amsterdam Zuid-Oost en Den Bosch loopt). Hilversum en Groningen volgen in 3^e of 4^e kwartaal. In totaal worden 8 Toonkamers ingericht. 3. Opleiden medewerkers loopt in lijn met opstarten Toonkamers. 13. Aanpassing schattingsbesluit (ASB) gericht op reïntegratie is operationeel (bij herbeoordeling is aandacht voor reïntegratieaspecten), maar nog niet in de vorm zoals beoogd (door inzet reïntegratiecoaches). 14. Sonar wordt beproefd in het proces Reïntegratiecoach WW op CWI locatie Utrecht. In pilots worden puur procesinnovaties

	<p>beproefd waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van wat beschikbaar is. Systeemontwikkeling vindt –parallel- buiten toonkamers plaats. Tweede pilot vervalt daarmee.</p> <p>15. Uitrol SMF-E voor ex-Cadans B + D is opgestart. Project is overgedragen naar programma Afronden Fusie en Transformatie. Wordt voortaan vanuit dat programma over gerapporteerd.</p> <p>16. Uitrol SMF-E voor ex-Cadans B + D is overgedragen naar programma Afronden Fusie/ transformatie is aldaar opnieuw ingepland (a.g.v. inhoudelijke aanpassingen en besluit tot gefaseerde uitrol).</p> <p>17. Reïntegratiecoach AG o.b.v. basiscompetenties is operationeel op pilot 'Gouda. Verdere uitrol in lijn met voortgang opstarten Toonkamers.</p> <p>18. Reïntegratiecoaching WW: Binnen Toonkamer concept wordt gestreefd naar een geïntegreerde reïntegratiecoach. Mijlpaal als hier genoemd vervalt. Er zijn inmiddels 319 reïntegratiecoaches benoemd, training is opgestart, werkwijze reïntegratiecoach wordt per 1 juni landelijk ingevoerd.</p> <p>19. Reïntegratiecoaching WW: Diagnosemodel gedifferentieerde dienstverlening is ontwikkeld en ter beschikking gesteld.</p> <p>20. Inkoop reïntegratie: langduriger contractrelaties en mogelijkheden tot contractverlenging / Reïntegratiekeurmerk zijn inmiddels operationeel bij de afdeling Inkoop Reïntegratie.</p> <p>22. ESF: aanvragen in kader van de subsidieregeling ESF-3 opstellen zijn ingediend.</p> <p>23. ESF: uitvoering, beheer, declaratie en verantwoording van deze ESF-3 subsidieaanvragen wordt door medewerkers van ESF-consultant verricht tot op moment dat ESF-bureau operationeel is (vierde kwartaal 2005).</p>
<p>6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)</p>	<p>1. Overleg ketenpartners over locaties loopt. Gouda is opgeschaald naar tripartiete samenwerking.</p> <p>10. Drie nieuwe Toonkamers (Apeldoorn, Maastricht en Dordrecht) zijn opgestart. In het derde kwartaal zullen zes Toonkamers (incl Amsterdam Zuid-Oost en Den Bosch) operationeel zijn. In totaal zullen in 2005 8 Toonkamers worden ingericht (Hilversum en Groningen volgen in derde of vierde kwartaal)</p> <p>11. Workload, benodigde aantallen fte'n en competenties van management en medewerkers van de frontoffice 'Werk' wordt (in juli 2006) bepaald als resultaten Pilots binnen zijn. De Toonkamers lopen door tot juli 2006 (als gemotiveerd in programmaplan 2006 WBU keten).</p> <p>12. Werkwijze zorgsector cf. WbU (pilot PGGM) is nog niet landelijk uitgerold. Discussie met stuurgroep PGGM loopt nog. Inzet is uitrol in vierde kwartaal.</p> <p>21. Er wordt een gefaseerde aanpak gevolgd. Fase 1, het plaatsen van stand-alone scanapparatuur op de locaties is gereed. De apparatuur is operationeel Fase 2, het inpassen van de scanapparatuur in het CWI netwerk levert softwareproblemen op. Onderzoek is gestart naar de technische en softwaremogelijkheden van andere leveranciers, samen met huidige leverancier. Project einddatum is drie maanden uitgesteld (1/12/2005)</p> <p>24. ESF: ontwikkelen en implementeren Administratieve Organisatie en Interne Controle ten behoeve van de ESF-3 subsidieregeling loopt. Afronden vierde kwartaal.</p> <p>25. Inrichting van het ESF-bureau is opgestart, inclusief opleiding personeel. Afronden vierde kwartaal.</p>

	26. Er is een nieuwe trekker voor het project benoemd; In het vierde kwartaal wordt een notitie vervolgaanpak aangeleverd.
--	--

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 tweede kwartaal 2005 (bron veranderprogramma 2005)	<p>4. Start Landelijke uitrol UWV Zakelijk; 5. Eén postadres, één emailformulier en eenduidige afhandeling van ongestructureerde schriftelijke vragen / e-mail (op elke vraag en antwoord)</p>
4. Beoogde resultaten tweede kwartaal 2005 (bron afwijkingen eerste kwartaal)	<p>1. Klantcontactcentrum: realisatie uniformiteit van boodschappen 2. Beslissing op Pilot mediation 3. Beslissing op Pilot "Reactiemogelijkheid op beslissing UWV"</p>
5. Behaalde resultaten tweede kwartaal 2005	<p>2. Beslissing Pilot "mediation" genomen. Mediation wordt voor WW landelijk toegepast, gefaseerd uit te rollen vanaf 3^e kwartaal; onderzoek naar inzet in AG domein gestart. 3. Beslissing op pilot "reactiemogelijkheden op beslissing UWV" genomen. Aanpak zal in geschikte zaken worden ingezet.</p>
6. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<p>1. Klantcontactcentrum. De reeks van projecten die deze mijlpaal moet realiseren is nog niet volledig in uitvoering. 4. Uitrol zakelijk. Heeft niet plaatsgevonden omdat nader onderzoek naar aanpak raadzaam werd gevonden. Planning bijgesteld naar 4^e kwartaal. 5. Een postadres, emailformulier en eenduidige afhandeling worden gerealiseerd door meerdere projecten. Enkele van deze projecten zijn later gestart of hebben bijgestelde planning. Planning verschoven naar 4^e kwartaal.</p>

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.