

UWV
Dhr. G. van Schaik
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Betreft: Transitie Polis+

Geachte heer Van Schaik,

Wij verwijzen naar de voortgang van de transitie werkzaamheden van het beheer en onderhoud van de Polis+ applicatie van Corduroy Application Management BV naar Capgemini en UWV, afdeling TET. Tevens verwijzen wij daarbij naar de Verlengingsovereenkomst die door UWV en Corduroy is getekend op 26 november 2012.

In deze overeenkomst wordt uitgegaan van de overgang van de verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van de Polis+ applicatie naar de nieuwe sourcingpartij per 1 juli 2013. Deze datum is door UWV bepaald op basis van haar wens om de overgang van deze verantwoordelijkheden op zo kort mogelijke termijn te realiseren. Corduroy heeft UWV voorgehouden dat 1 juli 2013 als datum voor de definitieve overdracht van het beheer en onderhoud van de Polisadministratie, naar haar oordeel, te ambitieus is. Naar de mening van Corduroy is een transitieperiode van 12 tot 18 maanden noodzakelijk, waarbij de overnemende partij actief en diepgaand in de code zal moeten duiken om zich Polis+ eigen te maken. De gebruikte technieken binnen Polis+ gecombineerd met de complexe materie maken een te snelle overdracht van de verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud een riskante operatie. Corduroy stelt in deze brief vast, op basis van haar verantwoordelijkheid als huidige leverancier van beheer- en onderhoudsdiensten voor de Polis+ applicatie, dat de beoogde overdracht van de verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud zonder aanvullende maatregelen van de kant van UWV niet verantwoord is. In deze brief geven wij een toelichting op onze constatering.

Kennisoverdracht

Tijdens de vergaderingen van de Stuurgroep Transitie Polis+ geven zowel Capgemini als UWV aan dat men aanstuurt op een transitie per 1 juli 2013. Tijdens deze vergaderingen en in het overleg van de transitie managers hebben wij stelselmatig aangegeven dat Corduroy van mening is dat Capgemini nog niet in staat is het beheer en onderhoud van de Polisadministratie per deze datum voor haar rekening te nemen. Tevens hebben wij geconstateerd dat UWV zelf (TET) nog nauwelijks voorbereid is om het beheer en onderhoud van de Leveringen van Polis+ van Corduroy over te nemen per deze datum. De transitie van Corduroy

naar TET ligt in zijn geheel niet op planning, de sessies voor kennisoverdracht zijn halverwege. Corduroy was op 1 januari 2013 klaar voor overdracht van haar werkzaamheden naar TET, maar heeft tot circa 1 mei 2013 moeten wachten alvorens de transitie naar TET kon starten. Overdracht naar TET baart ons echter grote zorgen gezien de wijze waarop TET is georganiseerd en wordt aangestuurd in de afgelopen 12 maanden. Ook de SIG rapportage geeft een mooi inzicht in de ongestructureerde wijze waarop er binnen TET software wordt ontwikkeld en onderhouden. Gelukkig is wel het besluit genomen dat TET de werkwijze van Corduroy gaat overnemen en adapteren, inclusief tooling en beheermethodiek. De ontwikkelstraat van TET waarin de software van Corduroy moet landen is nu nog verre van op orde en TET is zeker niet in staat zonder begeleiding de werkwijze van Corduroy over te nemen. Voorts zien wij allerlei acties uit diverse hoeken door teams binnen UWV die niets met Polis+ te maken hebben, maar die feitelijk wel bepalen waar de prioriteiten liggen (ter illustratie verwijzen wij naar het recent geïntroduceerde project Groot Onderhoud en de geïntroduceerde discussies die impact hebben op de architectuurprincipes van Polis+). Er is onvoldoende sturing op wat het Polis+ team nu eigenlijk wil en hoe dat moet worden aangevlogen. Ook hierover hebben wij herhaaldelijk onze mening gegeven, maar zien nog geen echte verbetering.

Naar onze mening is de theoretische kennisoverdracht aan Capgemini op hoofdlijnen wel voltooid, mede dankzij onze grote inspanningen op dit punt en ondanks de korte doorlooptijd van 4 maanden. Wij vragen ons daarbij serieus af of deze kennis allemaal goed geland is bij de betrokkenen van Capgemini. Wij hebben daar zo onze twijfels over hetgeen wij gaarne persoonlijk aan u toelichten.

De werkelijke kennisoverdracht in operationele zin heeft in feite nog maar in heel beperkte mate plaatsgevonden. UWV zelf is daar voor een groot gedeelte debet aan. Het project uitfasering ODS is door UWV vooralsnog gestaakt en alle andere onderhoudswerkzaamheden aan de brondelen van Polis+ liggen al meer dan een jaar stil. Bovendien lijken er geen projecten in portefeuille te zitten aan de hand waarvan een nieuwe sourcing partij zijn kennis daadwerkelijk kan opbouwen. Het doorvoeren van functionele wijzigingen als gevolg van projectwerk is voor een partij als Capgemini de "proof of the pudding" waarmee daadwerkelijk de complexiteit van Polis+ tot zich kan worden genomen. Software- en materiekennis zijn niet op te doen door het bestuderen van functionele en technische specificaties. Alleen door hands-on werkzaamheden uit te voeren kan Capgemini een adequate tegenspeler worden voor UWV, zodat de nu bij Corduroy aanwezige kennis wordt geborgd en de continuïteit van Polis+ en de daarvoor benodigde kennis is gegarandeerd. Wat ons hierin eveneens grote zorgen baart is dat UWV als gevolg van het vertrek van een aantal deskundigen en als gevolg van het missen van de juiste functionele kennis niet goed in staat zal zijn een partij als Capgemini aan te sturen. Iets wat, bij een nog onervaren leverancier, in onze ogen een groot gevaar voor de continuïteit van Polis+ is.

Eveneens hechten wij eraan op te merken dat in de Stuurgroep Transitie inmiddels de mening lijkt te leven dat de transitie geheel 2013 in beslag zou nemen. Dit is niet het geval. De overeengekomen planning is een overdracht van alle verantwoordelijkheden per 1 juli naar de nieuwe sourcing partij, bevestigd door een te tekenen transitieovereenkomst ten behoeve van de overdracht van verantwoordelijkheden en een finale decharge van Corduroy. Daarmee zouden de transitie werkzaamheden per 1 juli 2013 volledig zijn afgerond en is Corduroy voor noodgevallen nog op de achtergrond beschikbaar gedurende het tweede halfjaar van 2013. Hiervoor is door UWV een soort verzekeringspremie afgesloten waarmee in geval dat noodzakelijk blijkt door Capgemini een beroep kan worden gedaan op Corduroy.

Potentiële discontinuïteit

Zoals in het voorgaande geschetst is er op dit moment geen zicht op substantiële werkzaamheden aan Polis+. Dit is inmiddels meerdere keren in de Stuurgroep Transitie Polis+ aan de orde gekomen, maar wordt ook door Corduroy al zeker 18 maanden in haar maandrapportages en in het leverancieroverleg aangegeven. Het lijkt dan ook van structurele aard en Corduroy voorziet niet dat dit in de komende zes maanden snel zal veranderen. Daarmee ontstaat een grote potentiële dreiging. Immers, in de komende zes maanden zal Capgemini niet in staat worden gesteld grote wijzigingen door te voeren in Polis+, iets wat absoluut noodzakelijk is om voldoende kennis op te doen om deze complexe applicatie zelfstandig te kunnen beheren. Die verantwoording is naar onze mening ook voor UWV als belangrijke speler in de Loonaangifteketen te risicovol en niet acceptabel.

In de Verlengingsovereenkomst die is gesloten met Corduroy zijn geen afspraken gemaakt met Corduroy over ondersteuning van UWV na 1 juli 2013. In de calculaties en planningen van Corduroy is daar ook geen rekening mee gehouden. Zonder aanvullende afspraken zal er dan ook geen beroep kunnen worden gedaan op Corduroy door UWV. Wij wijzen UWV erop dat dat reeds over 14 dagen het geval is. Echter, in alle handelingen en vragen van UWV merken wij nog geen verschuiving van aandacht en werkzaamheden. Alles gaat door alsof ons contract voor langere tijd is verlengd. Dit baart ons grote zorgen, omdat kennelijk de werkvloer zich nog niet lijkt te beseffen dat de wereld gaat veranderen.

Waarborging kennis Corduroy

In de Verlenging op de Raamovereenkomst is voor de tweede helft van 2013 de ondersteuning door Corduroy ten behoeve van de nieuwe sourcingpartij vastgelegd. Vanzelfsprekend zal Corduroy deze werkzaamheden in het kader van de transitie uitvoeren zoals afgesproken, dit als ondersteuning in noodgevallen en een beperkte coaching van de nieuwe sourcing partij.

Aangezien UWV de enige klant van Corduroy is betekent de datum van 1 juli in principe de beëindiging van de structurele werkzaamheden voor de Corduroy medewerkers. Deze mensen zal op korte termijn duidelijkheid moeten worden gegeven over de toekomst. Temeer daar de ondersteuning van Capgemini naar onze inschatting beperkt van aard en weinig interessant zal zijn zullen onze mensen hun conclusies trekken. Onze beste mensen zullen als eerste hun conclusies trekken en om zich heen gaan kijken. Om dit risico uit te sluiten lijkt het ons voor alle partijen beter om deze Corduroy professionals in de tweede helft van 2013 interessant werk te bieden. Het lijkt verstandig met elkaar projectwerk te definiëren waarin Corduroy tezamen met en onder de verantwoordelijkheid van Capgemini serieuze werkzaamheden kan verrichten aan de Polis+ applicatie. Zo wassen alle handen elkaar. UWV sluit risico's als gevolg van de transitie uit. Capgemini kan zijn verantwoordelijkheid nemen doordat ze een beter beroep kan doen op Corduroy, de Corduroy professionals zien interessante werkzaamheden tegemoet in de tweede helft van 2013 en de afbouw van de onderneming van Corduroy kan meer geleidelijk plaatsvinden. Naast deze geleidelijke afbouw van ondersteuning van Capgemini zien wij een grote behoefte aan ondersteuning bij TET. Zoals eerder aangegeven is de organisatie van TET nog niet op orde, mist er kennis en wordt het onmogelijk de werkwijze van Corduroy over te nemen zonder onze begeleiding en ondersteuning. Het is in de ogen van Corduroy verstandig om de mensen van Corduroy grotendeels in te zetten in het team van TET, waarmee niet alleen TET snel vormgegeven kan worden, maar ook kennis geborgd is en bovendien kennis en kunde in huis wordt gehaald om Capgemini adequaat aan te sturen.

Nader voorstel voor uitbreiding ondersteuning door Corduroy

Gezien het bovenstaande lijkt het ons een goede zaak om de invulling van de bestaande verlengingsovereenkomst kritisch te beschouwen en bij te stellen. Het lijkt ons dat de afspraken nader moeten worden geconcretiseerd waardoor de continuïteit van Polis+ en de kennis daaromtrent verder wordt verankerd. Wij stellen vast dat om de kennis bij Capgemini te laten landen projectwerk nodig is en onze ondersteuning op afroep onvoldoende is. Om die reden stellen wij voor onze ondersteuning van Capgemini verder te verstevigen, maar vooral te concretiseren door gezamenlijk met projectwerk aan de slag te gaan. Bovendien kan dan ook gestructureerd en onder onze begeleiding worden gekeken naar een eventuele optimalisatie van Polis+. Hiermee kunnen wij er voor zorgen dat Capgemini daadwerkelijk per einde van 2013 in staat is zelfstandig Polis+ te beheren. De uitvoering van projectwerkzaamheden onder verantwoordelijkheid van Capgemini en met feitelijke ondersteuning van Corduroy zal detailwerkzaamheden met zich brengen die de kennisopbouw van Capgemini ten aanzien van de Polisadministratie zal operationaliseren. Met andere woorden in teamverband en onder verantwoordelijkheid van Capgemini draagt Corduroy dan de feitelijke

kennis van het beheer en onderhoud van de Polisadministratie over aan Capgemini.

Daarnaast zien wij een duidelijke behoefte aan de kant van UWV voor de ondersteuning van UWV (TET) door Corduroy in de tweede helft van 2013. Deze ondersteuning is tot nu toe in het geheel niet geregeld tussen partijen. In de Verlengingsovereenkomst is de ondersteuning door Corduroy beperkt tot uitsluitend de nieuwe sourcingpartij. Wij begrijpen en zien dat ook TET behoefte heeft aan nadere ondersteuning door Corduroy ten aanzien van de over te nemen beheerwerkzaamheden voor de Leveringen.

Corduroy is bereid haar werkzaamheden voor de tweede helft van 2013 ten behoeve aan Capgemini en UWV uit te breiden ten opzichte van de afgesproken werkzaamheden in de Verlengingsovereenkomst. Als wij het voorgestelde teamverband ten aanzien van projecten en optimalisatie van Polis+ met elkaar aangaan, durft Corduroy de stelling aan dat de overgangdatum van het beheer en onderhoud van de Polisadministratie per 1 juli 2013 voor beide transities verantwoord is. De extra kosten voor UWV van genoemde uitbreiding van de werkzaamheden door Corduroy in de tweede helft van 2013, ten opzichte van de getekende Verlengingsovereenkomst, zijn in wezen beperkt. In feite kan UWV dit zien als een verzekeringspremie voor de echte landing van het beheer en onderhoud van de Polisadministratie bij de nieuwe sourcingpartij en bij TET. En passant kunnen UWV en Corduroy samen de leerpunten van Corduroy in de afgelopen 4 jaar aanwenden om TET optimaal in richtingen klaar te maken als interne leverancier voor gegevensleveringen. Wij denken daarmee een snellere en betere proces- en cultuurverandering te kunnen bewerkstelligen waarmee TET een echte interne en professionele leverancier van UWV-ICT wordt.

Samenvatting

Gaarne vatten wij onze brief nog even voor u samen:

- Corduroy maakt zich grote zorgen over het kunnen overnemen van de verantwoordelijkheid voor Polis+ door Capgemini per 1 juli 2013, zonder een uitgebreidere ondersteuning door Corduroy;
- TET is onvoldoende voorbereid om op professionele wijze het beheer van Corduroy over te nemen per 1 juli 2013;
- UWV beschikt nog onvoldoende over de kennis om Capgemini en het Polisdomein aan te sturen;
- Corduroy zal slechts in beperkte mate Capgemini ondersteunen in het tweede halfjaar van 2013, immers de transitie is dan afgerond.
- Er zijn geen afspraken met Corduroy over ondersteuning van UWV na 1 juli; de ondersteuning stopt over 14 dagen;
- Corduroy is bereid de afspraken zoals gemaakt voor het tweede halfjaar 2013 te herzien en UWV te helpen het domein onder controle te krijgen;
- Corduroy meent de continuïteit van Polis+ te kunnen helpen borgen, de kosten te helpen beteugelen en en passant er voor te zorgen dat haar

- professionals niet voortijdig hun heil elders zoeken maar beschikbaar blijven voor UWV;
- Door de juiste afspraken te maken kost het UWV slechts een additionele verzekeringspremie maar is wel de continuïteit van Polis+ beter geborgd.

Gaarne treden wij in overleg met u om ons voorstel toe te lichten.

Gezien het grote belang van ons voorstel voor UWV zenden wij ons voorstel ook naar de heer Th. van Dam en de heer M. Kleinherenbrink.

Met vriendelijke groet,



b/a

Drs. F.A.R.N. Kleipool RA
Directeur

CC: De heer Th. Van Dam
De heer M. Kleinherenbrink