



Postbus 73, 7300 AB Apeldoorn

Fit For Thought – denkadviesing
Drs. Margriet Taams
Bruggestraat 15
2377 BC Oude Wetering

Datum
13 maart 2008

Van
André van Amsterdam
T 06 – 51 36 83 87
Andre.vanAmsterdam@uwv.nl

Pagina
1 van 2

Onderwerp
Referentie project U-SMF

Margriet Taams is in maart 2006 door mij benaderd in verband met de start van een omvangrijk ICT-project binnen UWV. In minder dan twee jaar tijd diende een workflowmanagementsysteem Sociaal Medische Functie (SMF) te worden geïmplementeerd binnen de Front Office (FO) van de Divisie AG. Omstreeks 4000 medewerkers, managers en stafmedewerkers, verdeeld over 28 kantoren in 6 regio's, moesten op 1 januari 2008 in staat zijn het systeem voor 100% volledig, juist en tijdig te gebruiken.

Inrichting van de projectorganisatie UWV brede uitrol SMF (U-SMF) ging gepaard met de vraag op welke wijze en door wie een gerichte en adequate sturing op een dergelijk omvangrijk project kon worden gegeven. Vanuit eerdere positieve ervaringen met een vergelijkbaar complex project bij het toenmalige SFB, was Margriet voor mij een logische keuze. Zij beschikt over een aantal bijzondere kwaliteiten, die in mijn optiek onontbeerlijk waren voor het welslagen van voornoemd project.

Margriet werd met ingang van 1 juli 2007 belast met de projectleiding van het onderdeel Organisatie en Gebruikersontwikkeling (OGO). Zij gaf leiding aan 11 UWV-ers en 15 externen, die in de rollen van regiocoördinator (5), opleider/trainer/werkplekbegeleider (15), planner (2), opleidingskundige (1) en administratief-logistiek medewerker (1) gezamenlijk uitvoering hebben gegeven aan de operationele taken binnen het OGO.

Ook binnen het overleg van het projectmanagementteam U-SMF had Margriet een expliciete rol. Een goed geregisseerde volgorde van activiteiten van de deelprojecten Business Ontwerp/Systeem Ontwikkeling (BOSO), Technische Implementatie (TI) en OGO was van groot belang voor een efficiënte uitrol van SMF. Vrijblijvendheid van afspraken was daarbij niet werkbaar. Margriet zorgde voor transparantie, samenhang en tijdigheid, door niet alleen zelf aanspreekbaar te zijn op haar eigen voortgang en resultaten, maar ook anderen direct aan te spreken op het moment dat zaken niet liepen zoals gewenst of afgesproken waren.

Met mij als stuurgroepvoorzitter, tenslotte, had Margriet een geformaliseerde "open communicatielijn". Ik hechtte hieraan belang, omdat ik onmiddellijk wilde kunnen (bij)sturen op signalen vanuit OGO betreffende onvoldoende draagvlak, commitment, bereidheid of facilitering. Het imago van SMF was immers negatief. Medewerkers en management waren gewend aan hun "eigen" (ex-uvi) ondersteunende systemen en moesten die, ten faveure van SMF, gedwongen opgeven. Het team van Margriet heeft daarvoor nogal wat weerstanden moeten overwinnen. Daarin zijn zij uitstekend geslaagd.

Het project U-SMF is binnen de vooraf gestelde termijnen en beschikbare budgetten gerealiseerd. Een prestatie die uiteraard door het gehele projectteam tot stand is gebracht. De bijdrage die Margriet daarin heeft geleverd, kenmerkt zich door een aantal meerwaarden, vertaald in: effectief, concreet, resultaatgericht en met oog voor de menselijke maat.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A.G.M. van Amsterdam', is written over the typed name.

A.G.M. van Amsterdam MBA
Stuurgroepvoorzitter project U-SMF