

Agile Project Charter: Migratie kernsysteem Klantadministratie

1. Documentbeheer

Kenmerk	Waarde
Documenttitel	Agile Project Charter: Migratie kernsysteem Klantadministratie
Versie	1.0
Status	Ter goedkeuring
Datum	15 januari 2026
Auteur	Sanne Vermeer, projectmanager
Eigenaar	Marieke de Vries, CFO
Formele start project	19 januari 2026, vastgesteld door de sponsor
Distributie	Stuurgroepleden, projectteam, servicedesk-manager, PMO

Goedkeurders

Naam	Rol	Aandachtsgebied
Marieke de Vries	CFO / sponsor	Budgetbewaking en formele aftekening van het project
Paul Hendriks	CIO / stuurgroeplid	Architectuurbewaking en informatiebeveiliging

Versiehistorie

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
1.0	15 januari 2026	Sanne Vermeer	Eerste versie ter goedkeuring door de stuurgroep

2. Productvisie en Productdoel

2.1 Productvisie

Servicedesk en backoffice werken met een klantadministratie die altijd actueel is, zonder handmatig overtypen tussen systemen.

2.2 Productdoel

Vóór 1 maart 2027 draait de volledige klantadministratie op het nieuwe platform, met de drie koppelingen (facturatie, CRM en identiteitsbeheer) live.

2.3 Aanleiding en gekozen oplossing

Het huidige kernsysteem voor de klantadministratie draait op een platform waarvoor de leverancier per 1 juni 2027 geen ondersteuning meer levert. Zonder migratie vervalt de beveiligingsondersteuning en voldoet de organisatie niet langer aan haar eigen informatiebeveiligingsbeleid.

Drie opties zijn afgewogen. De volledige onderbouwing staat in de business case.

- **Verlengde ondersteuning op het huidige platform:** 250.000 euro per jaar. Deze optie lost het probleem niet op en is afgewezen.
- **Ander platform van een nieuwe leverancier:** de geschatte migratieduur is 18 maanden. Daarmee wordt de supportdeadline niet gehaald en deze optie is afgewezen.
- **Migratie naar het nieuwe platform van de huidige leverancier:** gekozen.

3. Probleem, Gebruikers en Gewenste Uitkomsten

3.1 Probleem

- **Onondersteund platform:** het kernsysteem verliest per 1 juni 2027 de beveiligingsondersteuning van de leverancier.
- **Strijdigheid met beleid:** daarmee ontstaat strijdigheid met het interne informatiebeveiligingsbeleid.
- **Handmatig werk:** gegevens worden nu handmatig overgetypt tussen systemen. Dat kost circa 1,2 fte.
- **Hoge beheerlasten:** de huidige jaarlijkse beheerlasten bedragen 620.000 euro (nulmeting over 2025, bron: controlling).

3.2 Gebruikers

- **Primaire gebruikers:** 40 medewerkers van de servicedesk en de backoffice. Zij werken dagelijks met de klantadministratie.
- **Beheerorganisatie:** applicatiebeheer, vertegenwoordigd door Tom Visser. Deze organisatie neemt het systeem na livegang in beheer.
- **Klanten (indirect):** de dienstverlening aan klanten mag door het project niet langer dan vier uur worden onderbroken.

3.3 Gewenste uitkomsten

- **Ondersteund kernsysteem:** het kernsysteem draait op een platform met leveranciersondersteuning en voldoet aan het informatiebeveiligingsbeleid.
- **Geen handmatig overtypen:** de koppelingen met facturatie, CRM en identiteitsbeheer maken handmatig overtypen overbodig.
- **Lagere beheerlasten:** na livegang bedragen de licentie- en beheerkosten 440.000 euro per jaar. Dat is een besparing van 180.000 euro per jaar vanaf 2028.
- **Minder handmatig werk:** 1,2 fte minder handmatig overtypen, met een waarde van circa 90.000 euro per jaar.
- **Operationele gebruikers:** servicedesk en backoffice werken bij livegang zelfstandig met het nieuwe systeem.

4. Succesmaten

De doelstellingen en succescriteria zijn meetbaar vastgesteld. De stuurgroep toetst ze bij de sprint reviews en bij de afsluiting.

Nr.	Doelstelling / succescriterium	Norm	Meetmoment	Bron / meting
D-1	Alle klantrecords gemigreerd naar het nieuwe platform	400.000 records, vóór 1 maart 2027	Livegang	Migratieverslag op recordniveau
D-2	Systeemkoppelingen operationeel	3 koppelingen (facturatie, CRM, identiteitsbeheer)	Bouw gereed (30 november 2026) en livegang	Per koppeling 25 vastgelegde testgevallen zonder bevinding van prioriteit 1 of 2
D-3	Jaarlijkse beheerlasten verlaagd	Minimaal 150.000 euro per jaar vanaf 2028	Eén jaar na livegang	Controlling, afgezet tegen de nulmeting van 620.000 euro
D-4	Medewerkers opgeleid en operationeel	40 medewerkers bij livegang	Livegang	Training plus praktijktoets van tien klantcases zonder fouten
S-1	Datakwaliteit na migratie	Foutmarge lager dan 0,1 procent op recordniveau	Elke proefmigratie en de productiemigratie	Recordvergelijking door de Developers
S-2	Proefmigraties succesvol doorlopen	3 proefmigraties op een kopie van productiedata	Vóór acceptatietest afgerond (31 januari 2027)	Testrapport
S-3	Beveiliging aangetoond	Externe penetratietest zonder kritieke bevindingen	Acceptatietest (januari 2027)	Rapport van de externe partij
S-4	Tijdige livegang	Livegang minimaal drie maanden vóór de supportdeadline van 1 juni 2027, dus uiterlijk 1 maart 2027	Livegang	Releaseverslag
S-5	Beperkte onderbreking van de dienstverlening	Maximaal vier uur onderbreking van de dienstverlening aan klanten	Productiemigratie	Registratie van de servicedesk

Controlling meet de baten één jaar na livegang. De baten mogen maximaal 15 procent afwijken van de verwachte besparing van 180.000 euro per jaar (zie de toleranties in hoofdstuk 11).

5. Scope: Wel en Bewust Niet

5.1 Binnen scope

- **Datamigratie:** migratie van de klantadministratie, inclusief historische data van de afgelopen zeven jaar.
- **Koppelingen:** drie systeemkoppelingen, namelijk facturatie, CRM en identiteitsbeheer.
- **Opleiding:** opleiding van 40 medewerkers van de servicedesk en de backoffice.
- **Overdracht:** overdracht naar de beheerorganisatie.
- **Uitfasering:** uitfasering van het oude platform en afvoer van de bijbehorende hardware. Dit valt onder het werkpakket overdracht.

5.2 Bewust buiten scope

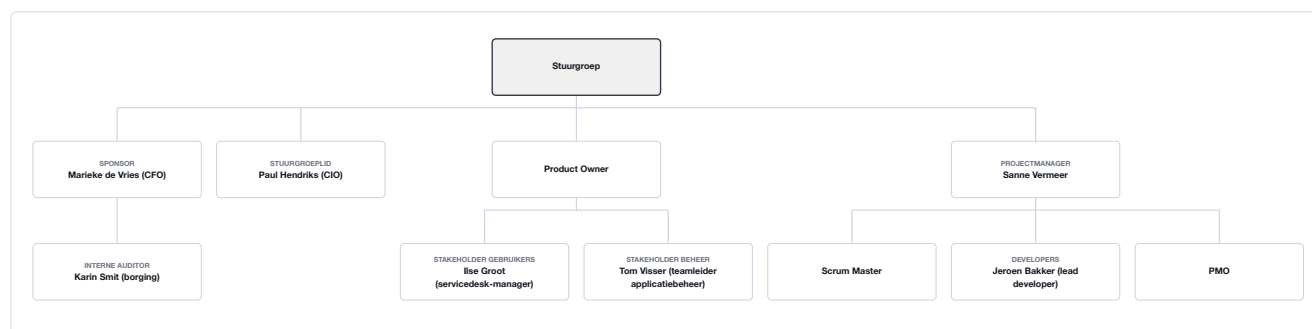
- **Facturatiesysteem:** het facturatiesysteem zelf wordt niet vervangen.
- **Bedrijfsprocessen:** de bedrijfsprocessen rond klantregistratie worden niet heringericht.
- **Oudere historische data:** klantdata ouder dan zeven jaar valt buiten dit project. Deze data wordt door de beheerorganisatie read-only gearchiveerd en na drie jaar vernietigd.
- **HR-administratie:** de HR-administratie wordt niet gemigreerd.

5.3 Op te leveren resultaten en acceptatie

Resultaat	Acceptant	Acceptatiecriteria
Gemigreerd kernsysteem in productie	Ilse Groot, servicedesk-manager	Foutmarge onder 0,1 procent op recordniveau; drie geslaagde proefmigraties
Drie werkende systeemkoppelingen	Paul Hendriks, CIO	Per koppeling 25 vastgelegde testgevallen zonder bevinding van prioriteit 1 of 2
Testrapport met acceptatiebewijs	Ilse Groot, servicedesk-manager	Alle testgevallen uitgevoerd; penetratietest zonder kritieke bevindingen
Overdrachtdossier en beheerhandleiding	Tom Visser, teamleider applicatiebeheer	Beheerorganisatie tekent de overdrachtschecklist af
Opleidingsmateriaal en getrainde gebruikers	Ilse Groot, servicedesk-manager	Een medewerker is operationeel na de training en een praktijktoets van tien klantcases zonder fouten

Nieuwe wensen worden als item op de product backlog geplaatst. Een wijziging van de scope zoals in dit hoofdstuk vastgelegd vraagt altijd een besluit van de stuurgroep.

6. Rollen: Sponsor, Product Owner, Scrum Master, Developers, Belangrijkste Stakeholders



6.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Rol	Naam	Verantwoordelijkheid	Belang
Sponsor	Marieke de Vries, CFO	Eigenaar van de business case; besluit met de stuurgroep over budget en releasedatum; escalatiepunt	Budgetbewaking en formele aftekening van het project
Stuurgroeplid	Paul Hendriks, CIO	Architectuurbewaking en informatiebeveiliging; architectuurreview van het ontwerp; acceptant van de koppelingen	Architectuur en informatiebeveiliging
Product Owner	Afdelingsmanager klantadministratie, AAN TE VULLEN: naam van de Product Owner	Lid van de stuurgroep; beslist over de volgorde van de product backlog; bewaakt productvisie en productdoel	Waarde van het product voor servicedesk en backoffice
Projectmanager	Sanne Vermeer	Dagelijkse projectsturing binnen de toleranties; maandelijkse kostenrapportage; escalatie naar de sponsor	Dagelijkse projectsturing en voortgangsrapportage
Scrum Master	AAN TE VULLEN: naam van de Scrum Master	Faciliteert de Scrum-events en neemt belemmeringen voor het team weg	Effectieve werkwijze van het team
Developers	Team van vijf Developers, onder wie Jeroen Bakker (lead developer); AAN TE VULLEN: namen van de overige vier Developers	Realiseren elk increment volgens de Definition of Done; borgen de datakwaliteit	Technische realisatie en borging van datakwaliteit
Stakeholder gebruikers	Ilse Groot, servicedesk-manager	Vertegenwoordigt servicedesk en backoffice; acceptant van het gemigreerde systeem, het testrapport en de opleiding	Gebruikersacceptatie en gereedheid van de operationele organisatie
Stakeholder beheer	Tom Visser, teamleider applicatiebeheer	Contactpersoon van de beheerorganisatie; acceptant van het overdrachtdossier	Beheerbaarheid na overdracht
Borging	Karin Smit, interne auditor	Onafhankelijke borging namens de sponsor	Betrouwbaarheid van sturing en verantwoording
Projectondersteuning	PMO	Planning, registers en configuratiebeheer	Ondersteuning van sturing en rapportage

6.2 RACI

R = Responsible (uitvoerend), A = Accountable (eindverantwoordelijk), C = Consulted (geraadpleegd), I = Informed (geïnformeerd).

Activiteit / besluit	Sponsor	CIO	Product Owner	Projectmanager	Scrum Master	Developers	Servicedesk-manager	Applicatiebeheer
Besluit over budget en releasedatum	A	R	R	C	I	I	I	I
Volgorde product backlog	I	C	A/R	C	I	C	C	-
Architectuurreview ontwerp	I	A/R	C	I	-	C	-	-
Datamigratie en proefmigraties	I	C	A	C	I	R	C	-
Acceptatie gemigreerd systeem	I	C	C	I	-	C	A/R	-
Acceptatie koppelingen	I	A/R	C	I	-	C	-	-
Opleiding medewerkers	I	-	C	C	-	C	A/R	-
Overdracht aan beheer	I	C	C	R	-	C	C	A
Maandelijkse kostenrapportage	A	I	I	R	-	-	-	-
Scope-wijziging buiten tolerantie	A	R	R	C	I	I	I	I

De RACI is afgeleid van de besluitbevoegdheden en acceptanten in deze charter.

AAN TE VULLEN: Bevestiging van de RACI door de stuurgroep bij de eerste sprint review. Dit is nodig omdat niet voor elke activiteit de verdeling expliciet in de projectcontext is vastgelegd.

7. Werkafspraken (sprintlengte, events, Definition of Done)

7.1 Werkwijze

- **Methode en sprintlengte:** Scrum, met sprints van twee weken.
- **Team:** vijf Developers en een Scrum Master. De Product Owner is de afdelingsmanager klantadministratie.
- **Releases:** het werk wordt opgeleverd in drie releases. 1. Dataschoning en proefmigratie. 2. Systeemkoppelingen. 3. Livegang met opleiding.
- **Verwijzing:** de uitwerking in epics en de volgorde staan in de product backlog en de roadmap. Deze worden niet in deze charter herhaald.

7.2 Events

Event	Frequentie	Deelnemers	Doel
Sprint planning	Start van elke sprint (elke twee weken)	Product Owner, Scrum Master, Developers	Sprintdoel en sprintbacklog vaststellen
Daily scrum	Dagelijks	Developers, Scrum Master	Voortgang naar het sprintdoel afstemmen
Sprint review	Elke sprint; met de stuurgroep elke vier weken	Scrum-team, stakeholders; stuurgroep elke vier weken	Increment inspecteren, burn-up bespreken, product backlog bijstellen
Retrospective	Einde van elke sprint	Scrum-team	Werkwijze verbeteren

AAN TE VULLEN: Timeboxes en vaste tijdstippen van de events. Dit is nodig voor de agenda van teamleden en stuurgroepleden.

7.3 Definition of Done

Een item op de product backlog is af wanneer aan alle onderstaande punten is voldaan:

- **Review en testen:** de code is gereviewd en geautomatiseerd getest.
- **Migratiescript:** het migratiescript is gedraaid op een kopie van productiedata, zonder fouten boven 0,1 procent.
- **Beveiliging en privacy:** er is een beveiligings- en privacycheck uitgevoerd.
- **Documentatie:** de gebruikersdocumentatie is bijgewerkt.

De Definition of Done is gelijk voor alle increments. Een increment met openstaande kritieke beveiligingsbevindingen gaat niet live.

8. Randvoorwaarden (budget, deadlines, afhankelijkheden)

8.1 Budget

Het totale goedgekeurde projectbudget bedraagt **1.200.000 euro**. De tolerantie is plus of min 10 procent: de ondergrens is 1.080.000 euro en de bovengrens 1.320.000 euro. Het budget wordt gefinancierd uit het IT-investeringsbudget 2026-2027.

Budgetonderdeel	Bedrag (euro)
Dataschoning	120.000
Ontwerp	180.000
Bouw	600.000
Acceptatie en livegang	300.000
Totaal goedgekeurd projectbudget	1.200.000
Wijzigingsbudget (bovenop het projectbudget, binnen de tolerantie)	60.000
Maximaal beschikbaar inclusief wijzigingsbudget	1.260.000
Tolerantiegrenzen (plus of min 10 procent)	1.080.000 - 1.320.000

De projectmanager rapporteert de bestede en verplichte kosten maandelijks aan de stuurgroep.

8.2 Mijlpalen en deadlines

Mijlpaal	Datum	Toelichting
Formele start	19 januari 2026	Vastgesteld door de sponsor
Dataschoning afgerond	31 maart 2026	Voorwaarde voor aanvang van het migratieontwerp
Ontwerp gereed en afgetekend	30 juni 2026	Inclusief architectuurreview door de CIO; besluitmoment van de stuurgroep
Bouw gereed	30 november 2026	Alle drie koppelingen functioneel; besluitmoment van de stuurgroep
Acceptatietest afgerond	31 januari 2027	Aftekening door de servicedesk-manager; besluitmoment van de stuurgroep
Livegang	1 maart 2027	Drie maanden marge tot de supportdeadline van de leverancier (1 juni 2027)

8.3 Harde randvoorwaarden

- **Uiterste livegangdatum:** livegang uiterlijk op 1 maart 2027, in verband met de supportdeadline van de leverancier.
- **Jaarafsluiting:** in december, tijdens de jaarafsluiting, vindt geen migratie plaats.
- **Onderbreking dienstverlening:** het project mag de dienstverlening aan klanten niet langer dan vier uur onderbreken.

8.4 Afhankelijkheden

Afhankelijkheid	Leverende partij	Uiterste datum	Gevolg bij uitblijven
Oplevering testomgeving	Platformleverancier	1 februari 2026	Proefmigraties en ontwerp lopen vertraging op
Oplevering koppeling identiteitsbeheer	Identiteitsbeheerproject	15 oktober 2026	Mijlpaal "Bouw gereed" (30 november 2026) komt in gevaar
Beschikbaarheid externe partij penetratietest	Externe partij	Januari 2027	Succescriterium S-3 en de acceptatie komen in gevaar

9. Belangrijkste Risico's en Aannames

9.1 Risico's

De score is kans maal impact, op een driepuntsschaal: laag = 1, midden = 2, hoog = 3.



- R-01** Datamigratie mislukt op productiedata
- R-02** Uitval platformleverancier tijdens bouw
- R-03** Onvoldoende opleidingscapaciteit servicedesk
- R-04** Kritieke bevindingen penetratietest vlak voor livegang
- R-05** Scope-uitbreiding vanuit backoffice
- R-06** Ongeautoriseerde toegang tot testdata

ID	Risico	Kans	Impact	Score	Strategie	Maatregel	Eigenaar
R-01	Datamigratie mislukt op productiedata door onvoorziene datakwaliteitsproblemen	Hoog	Hoog	9	Beperken	Drie proefmigraties op een kopie van productiedata, met een terugvalscenario per migratieronde. Dit risico gaat volgens de risicotolerantie direct naar de stuurgroep.	Jeroen Bakker
R-02	De leverancier van het nieuwe platform valt uit tijdens de bouwfase	Midden	Hoog	6	Overdragen	Contractuele boeteclausule en een escrow-regeling op de broncode	Paul Hendriks
R-03	Onvoldoende opleidingscapaciteit bij de servicedesk in de weken voor livegang	Laag	Midden	2	Beperken	Opleidingsplanning drie maanden vooraf vastleggen en twee interne trainers opleiden	Ilse Groot
R-04	Penetratietest levert kritieke bevindingen op vlak voor livegang	Midden	Hoog	6	Beperken	Penetratietest vervroegen naar de acceptatietestfase in plaats van erna	Paul Hendriks
R-05	Scope-uitbreiding vanuit de backoffice tijdens de bouw	Midden	Midden	4	Vermijden	Alleen besluiten van de stuurgroep wijzigen de scope. Nieuwe wensen gaan via de product backlog en worden bij scope-effect ter besluitvorming voorgelegd.	Sanne Vermeer
R-06 (HSSE)	Ongeautoriseerde toegang tot de kopie van productiedata in de testomgeving	Laag	Hoog	3	Beperken	Toegang beperkt tot vier personen, volledige logging en verwijdering na elke proefmigratie	Paul Hendriks
R-07 (HSSE)	Verhoogde werkdruk voor team en gebruikers rond de livegang	AAN TE VULLEN: kans	AAN TE VULLEN: impact	AAN TE VULLEN: score	Beperken	Extra nazorgbezetting en een verbod op overwerk van meer dan twee weken achtereen	Sanne Vermeer

De risicomatrix bevat alleen de risico's waarvan kans en impact zijn vastgesteld. R-07 wordt na scoring toegevoegd.

AAN TE VULLEN: Kans en impact van R-07 (werkdruk rond livegang). Dit is nodig om het risico te kunnen prioriteren en in de risicomatrix op te nemen.

9.2 Aannames

- **Testomgeving:** de leverancier levert de testomgeving uiterlijk op 1 februari 2026 op.
- **Beschikbaarheid medewerkers:** de 40 op te leiden medewerkers zijn beschikbaar in de twee maanden voor livegang.
- **Bestaande koppelingen:** de bestaande koppelingen blijven ongewijzigd tot na de migratie.

Blijkt een aanname onjuist, dan wordt dit bij de eerstvolgende sprint review met de stuurgroep gemeld en als risico of issue geregistreerd.

9.3 Issues

ID	Issue	Impact	Actie	Eigenaar
-	Geen openstaande issues bij vaststelling van deze charter	-	-	-

10. Gezondheid, Veiligheid, Beveiliging en Milieu (HSSE)

10.1 Aard van het project

Dit is een kantoor- en IT-project. De fysieke blootstelling is beperkt: het werk bestaat uit ontwerp, bouw, test en opleiding op kantoorwerkplekken, met daarnaast twee werkdagen op locatie bij de leverancier in Utrecht. Het zwaartepunt van HSSE ligt daarom bij informatiebeveiliging en gegevensbescherming. Werkdruk, ergonomie, reizen en de milieuverantwoorde afvoer van hardware zijn eveneens van toepassing.

10.2 Wettelijke eisen en vergunningen

- **DPIA:** conform de AVG is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uitgevoerd. De functionaris gegevensbescherming heeft deze op 10 januari 2026 goedgekeurd.
- **Verwerkersovereenkomst:** de verwerkersovereenkomst met de platformleverancier is getekend.

10.3 Gezondheid en veiligheid van mensen

- **Werkdruk:** rond de livegang is er een risico op verhoogde werkdruk. De beheersmaatregelen zijn extra nazorgbezetting en een verbod op overwerk van meer dan twee weken achtereen (zie R-07).
- **Ergonomie:** er worden standaard ergonomische werkplekken gebruikt.
- **Reizen:** er zijn twee werkdagen op locatie bij de leverancier in Utrecht.

10.4 Beveiliging (informatie en fysiek)

- **Afgeschermd testomgeving:** een kopie van productiedata staat uitsluitend in een afgeschermd testomgeving.
- **Toegang:** alleen vier bij naam genoemde teamleden hebben toegang.
- **Logging:** alle handelingen worden volledig gelogd.
- **Verwijdering:** de testdata wordt binnen vijf werkdagen na elke proefmigratie verwijderd.
- **Penetratietest:** een externe partij voert een penetratietest uit tijdens de acceptatietest. Livegang is niet toegestaan bij openstaande kritieke bevindingen.

AAN TE VULLEN: Namen van de vier geautoriseerde teamleden voor de testomgeving. Dit is nodig voor het toegangsregister en voor de loggingcontrole.

AAN TE VULLEN: Eisen aan de fysieke beveiliging van de platformomgeving bij de leverancier. Dit is nodig om aan te tonen dat de fysieke beveiliging aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid.

10.5 Milieu

De hardware van het oude platform wordt afgevoerd via een gecertificeerde verwerker. Deze verwerker levert een certificaat van datavernietiging.

10.6 Verantwoordelijken en incidentmelding

- **Informatiebeveiliging:** Paul Hendriks (CIO) is verantwoordelijk.
- **Overige HSSE-maatregelen:** Sanne Vermeer (projectmanager) is verantwoordelijk voor de overige HSSE-maatregelen in het project.

- **Beveiligingsincidenten en datalekken:** deze worden binnen 24 uur via het interne meldpunt gemeld aan de functionaris gegevensbescherming.
- **Arbo-incidenten:** deze worden gemeld via de lijnmanager.

10.7 HSSE per projectmoment

Moment	HSSE-vereiste	Verantwoordelijke
Vóór de start van het werk	DPIA goedgekeurd (gereed: 10 januari 2026); toegang tot de testomgeving ingericht voor vier teamleden	Paul Hendriks
Tijdens de uitvoering	Loggingcontrole na elke proefmigratie; verwijdering van testdata binnen vijf werkdagen; werkdrukmaatregelen rond de livegang	Paul Hendriks (beveiliging); Sanne Vermeer (werkdruk)
Bij overdracht	Bewijs van verwijdering van de testdata; vernietigingscertificaat van de oude hardware	Sanne Vermeer

10.8 HSSE in de Definition of Done

De Definition of Done bevat verplicht een beveiligings- en privacycheck voor elk increment.

AAN TE VULLEN: Besluit van de Product Owner of de loggingcontrole en de verwijdering van testdata als expliciete criteria worden opgenomen in de Definition of Done voor migratie-items. Dit is nodig om deze maatregelen per increment toetsbaar te maken.

11. Besturing en Rapportage aan de Stuurgroep

11.1 Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit de sponsor (Marieke de Vries, CFO), de CIO (Paul Hendriks) en de Product Owner. De stuurgroep:

- woont elke vier weken de sprint review bij;
- beoordeelt daarbij de burn-up;
- besluit over het budget en de releasedatum.

De Product Owner beslist over de volgorde van de product backlog.

11.2 Rapportage

Rapportage	Frequentie	Van	Aan	Inhoud
Sprint review met burn-up	Elke vier weken	Scrum-team en Product Owner	Stuurgroep	Increment, voortgang richting het productdoel, prognose van de releasedatum
Kostenrapportage	Maandelijks	Projectmanager	Stuurgroep	Bestede en verplichte kosten ten opzichte van 1.200.000 euro en de tolerantie
Batenmeting	Eén jaar na livegang	Controlling	Sponsor	Gerealiseerde besparing op beheerlasten en op handmatig werk

11.3 Toleranties

Aspect	Tolerantie
Tijd	Plus of min twee weken per mijlpaal. De livegang van 1 maart 2027 is de harde grens: bij een dreigende overschrijding wordt direct naar de sponsor geëscaleerd.
Kosten	Plus of min 10 procent van 1.200.000 euro (1.080.000 - 1.320.000 euro)
Scope	Geen afwijking zonder besluit van de stuurgroep
Kwaliteit	Geen livegang bij openstaande kritieke bevindingen
Baten	Minus 15 procent op de verwachte besparing van 180.000 euro per jaar
Risico	Elk risico met kans hoog en impact hoog gaat direct naar de stuurgroep

11.4 Bevoegdheden en escalatie

- **Bevoegdheden projectmanager:** de projectmanager besluit binnen de toleranties, zet de projectmedewerkers in binnen het team en gaat verplichtingen aan tot 25.000 euro per opdracht.
- **Escalatie door de projectmanager:** boven dat bedrag, en bij elke dreigende tolerantieoverschrijding, escaleert de projectmanager binnen twee werkdagen naar de sponsor.
- **Escalatie op de releasedatum:** laat de burn-up zien dat de releasedatum van 1 maart 2027 niet wordt gehaald, dan volgt escalatie naar de sponsor.
- **Borging:** Karin Smit (interne auditor) verzorgt de onafhankelijke borging namens de sponsor.
- **Ondersteuning:** het PMO ondersteunt met planning, registers en configuratiebeheer.

11.5 Afsluiting

Het project wordt afgesloten wanneer aan alle drie de voorwaarden is voldaan:

- alle succescriteria zijn gehaald;
- de beheerorganisatie heeft de overdrachtschecklist afgetekend;
- de stuurgroep heeft het eindrapport goedgekeurd.

12. Goedkeuring

Met ondertekening stemmen de goedkeurders in met de in deze charter vastgelegde productvisie, het productdoel, de scope, de rolverdeling, de werkafspraken, de randvoorwaarden en de besturing. Het totale projectbudget bedraagt 1.200.000 euro, met een tolerantie van plus of min 10 procent.

Naam	Rol	Besluit	Handtekening	Datum
Marieke de Vries	CFO / sponsor	AAN TE VULLEN: goedgekeurd / afgewezen	AAN TE VULLEN: handtekening	AAN TE VULLEN: datum
Paul Hendriks	CIO / stuurgroeplid	AAN TE VULLEN: goedgekeurd / afgewezen	AAN TE VULLEN: handtekening	AAN TE VULLEN: datum

Na goedkeuring krijgt dit document de status "Vastgesteld" en is het het referentiekader voor de stuurgroep. Wijzigingen worden in een nieuwe versie vastgelegd en opnieuw ter goedkeuring voorgelegd.