



Herijkt Projectplan HOWW Medewerker 3

Herontwerp WW / Programma E-Werken

5.1 lid 2 sub e [redacted] opdrachtgever

17 mei 2023

| | |
|----------------|----------------------------|
| Projectmanager | 5.1 lid 2 sub e [redacted] |
| Projectcode | UN1041 |
| Versie: | 1.96 |

Managementsamenvatting

De Herontwerp WW Medewerker projecten hebben als doel het uniformeren en optimaliseren van de WW-processen en betreft het samen met de Uitvoering op interactieve wijze ontwikkelen en implementeren van een Medewerkerapplicatie WW. Hierin wordt uiteindelijk het leeuwendeel van het voor de WW relevante werk in één systeem op één manier aan de medewerker aangeboden. Om de relevantie hiervan voor de medewerker WW te duiden: bij aanvang van HOWW Medewerker gebruikt de medewerker WW meer dan 20 systemen bij de uitvoering van de WW, waarbij de dagelijkse werkvoorraad de 'optelsom' is van de werkvoorraad die de medewerker in 7 van deze systemen krijgt aangeboden.

In het eerste project (HOWW MDW 1) is de nieuwe Medewerkerapplicatie WW (MAWW) geïntroduceerd en als resultaat is één bestaand systeem inclusief werkvoorraad vervangen (BZN).

In het tweede project (HOWW MDW 2) wordt deze lijn voortgezet door 2 extra werkvoorraden (DVBB2 en WWO) beschikbaar te stellen in de MAWW. Daarnaast wordt de toegankelijkheid van het archief vergroot en worden er verbeteringen in gebruikersgemak in de applicatie doorgevoerd.

In het derde, en nu voorliggende project (HOWW MDW 3) worden de overige 4 werkvoorraden (uit TPV, GINA, Winter en K3CR) toegevoegd aan de MAWW. Het systeem TPV wordt hierbij uitgefaseerd. Verder wordt het Klantbeeld Burger ontsloten. Er wordt doorontwikkeld op de werkverdeling naar de Uitvoering ter ondersteuning van teamgericht werken binnen Uitkeren. Naast de voordelen voor de medewerkers wordt hiermee ook een stap gezet in de richting van de doelarchitectuur en wordt de reeds opgezette agile voortbrengingsorganisatie binnen Uitkeren daarmee verder versterkt.

Aanleiding en voorstel

Het voorliggende document betreft het herijkte projectplan Herontwerp MDW 3 en beschrijft de doorontwikkeling van de Medewerkerapplicatie WW (MAWW) welke in het projecten Herontwerp MDW 1 is gerealiseerd en uitgerold binnen Uitkeren en in het zo goed als afgeronde project Herontwerp MDW 2 verder is uitgebreid. Dit is in lijn met het besluit om de richtinggevende doelstelling van het Herontwerp WW Medewerker traject als geheel in te vullen met een serie van kleinere zelfstandige projecten waarbij ieder project een onderdeel realiseert en/of door ontwikkelt én daarmee een resultaat bereikt dat daadwerkelijk in gebruik genomen kan worden en zelfstandige toegevoegde waarde voor UWV vertegenwoordigt. De aanleiding van de herijking van het voorliggende plan is dat het project MDW 2 langer heeft doorgelopen in de tijd dan initieel verwacht en dat als gevolg daarvan het project MDW 3 'mee schuift' in de tijd. De scope van- en projectkosten voor MDW 3 zijn ongewijzigd. De herijking betreft derhalve alleen een aanpassing van de planning.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

De Herontwerp WW Medewerker projecten richten zich in brede zin op:

- a. Een betere kwaliteit en standaarddienstverlening doordat:
 - Voor bepaling van 'Recht, Duur en Hoogte' (RDH) dezelfde regels worden gebruikt als bij de klantapplicatie;
 - Voor de behandeling van WW-aanvragen meer uniform wordt gewerkt;
 - Risico gestuurd werken wordt ondersteund;
 - Er meer inzicht is in proces(uitvoering) en de mogelijkheid tot sturing hierop.
- b. Een efficiënter proces meer tijd oplevert voor persoonlijke service en toepassing vakmanschap doordat de medewerker:
 - Op toegankelijke en gebruiksvriendelijke wijze over de benodigde informatie beschikt;
 - Minder verschillende systemen nodig heeft;
 - Geen informatie over hoeft te typen vanuit UWV-systemen;
 - Alleen de uitworp behandelt en de aanvraag terug het proces in stuurt;
 - Landelijk werk kan oppakken waardoor werkpieken beter opgevangen worden.
- c. Meer wendbaarheid door:
 - Inzet nieuwe middelen en snelle aanpassing van processen;
 - Minder afhankelijkheid (van releases) in het legacy landschap' & leveranciers.

Realisatie hiervan vindt plaats door het uniformeren en optimaliseren van de WW-processen en het interactief ontwikkelen en implementeren van een Medewerkerapplicatie WW waarin het leeuwendeel van

het voor de WW relevante werk in één systeem op één manier aan de medewerker wordt aangeboden en kan worden afgehandeld.

Hieronder wordt de meerwaarde van het HOWW MDW 3 project per eindgebruiker meer concreet weergegeven.

| Eindgebruiker, klant | Meerwaarde | Akkoord divisie (als eindgebruiker of namens klant) |
|------------------------------------|--|---|
| Medewerkers Divisie Uitkeren | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers krijgen naast de WW-aanvragen, DVBB en WWO-signalen in dezelfde medewerkerapplicatie nu ook de kennisgevingen en mededelingen vanuit SONAR (bij herijking projectplan in april 2023 reeds gerealiseerd), de signalen vanuit GINA, K3CR en Winter aangeboden. Zo wordt MAWW steeds meer die éne plek waarvandaan het leeuwendeel van de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. ▪ Medewerkers krijgen meer inzicht in de (gecombineerde) operationele teamwerkvoorraad. ▪ De werkvoorraad wordt automatisch verdeeld waarbij rekening wordt gehouden met recent door dezelfde medewerker behandelde cliënt. ▪ Medewerkers krijgen toegang tot Klantbeeld Burger waardoor een compact overzicht van de actuele situatie van de cliënt in relatie tot UWV direct voor handen is (bij herijking projectplan in april 2023 reeds gerealiseerd). ▪ Medewerkers zijn betrokken bij de ontwikkeling van de MAWW en hebben daarmee een zekere mate van invloed op de mogelijkheden en look & feel van het systeem. Middels 2-wekelijkse gebruikerssessies wordt deze invloed ook concreet genomen en in de applicatie teruggezien. | Divisie Uitkeren |
| (Team)managers Divisie Uitkeren | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inzicht in de actuele werkvoorraad en verwerking daarvan wordt vergroot. De mogelijkheid tot sturing van het werk over teams en medewerkers wordt uitgebreid. | Divisie Uitkeren |
| BC&K Uitkeren | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatie ten behoeve van tactische en strategische analyse en informatievoorziening wordt over meer soorten activiteiten uniform en actueler beschikbaar gesteld. | Divisie Uitkeren |
| UWV Divisie Uitkeren | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meer flexibiliteit bij het verdelen van werk. Hierdoor kan beter worden ingespeeld op veranderingen in het binnenkomende werk en fluctuaties daarbinnen. Bijvoorbeeld door de inzet van -in korte tijd in te werkn-tijdelijke medewerkers voor specifiek zich hiertoe lenende activiteiten en uithulp in andere districten. ▪ Ondersteunt en doet (deels) invulling van de Visie 2022. | |
| Algemeen UWV | <ul style="list-style-type: none"> ▪ UIP (UWV Informatieplan): HOWW Medewerker levert een bijdrage aan de voorgestelde vernieuwing en vereenvoudiging van het applicatielandschap (het zorgt voor een stabiel, flexibel en toekomstbestendig applicatielandschap). | Algemeen UWV |

Projectdoelstelling

Het doel is het (door)ontwikkelen en implementeren van de MAWW en teamgericht werken in de Uitvoering, zodat medewerkers WW hun dagelijkse werkvoorraad en werkzaamheden in minder systemen krijgen aangeboden respectievelijk moeten uitvoeren. Hierbij verbetert het gebruiksgemak en het inzicht

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

in de situatie van de cliënt, middels een koppeling naar Klantbeeld Burger. Ook zal de informatievoorziening richting BC&K Uitkeren navenant worden uitgebreid.

Samenhang doestellingen, projecten

Herontwerp WW MDW 3 heeft samenhang met de volgende projecten en ontwikkelingen:

- **Project Detentie** - Binnen Uitkeren wordt nu gewerkt aan het project Detentie waarbij vergelijkbare wensen en een vergelijkbare aanpak wordt gehanteerd als bij de samenloop met het project Verwijtbaarheid.
- **VEDA** - In dezelfde periode loopt bij UWV ook de migratie van IBM naar DXC. Dit geldt voor meerdere onderdelen in het applicatielandschap dat wordt geraakt door HOWW MDW 3. Hiermee is in de planning rekening gehouden. Aandachtspunt is dat de planning van VEDA in beweging blijft. Om eventuele planningsproblemen vroegtijdig te ontdekken wordt deze planning en veranderingen hierin nauwlettend vanuit het project gevolgd.
- **Vervanging K3CR** – Binnen K&S is een traject opgestart ter vervanging van K3CR. Afhankelijk van de tijdslijnen die deze vervanging gaat opleveren, kan dit betekenen dat ofwel zoals gepland nog kan worden aangesloten op K3CR, de vervanger van K3CR of er gezocht moet worden naar alternatieven gedurende de periode waarbij het niet meer loont veranderingen door te voeren in K3CR, maar tegelijkertijd nog niet kan worden aangesloten op de vervanger.

Niet meer bestaande samenhang (door gerealiseerd in lopende project)

- **Herontwerp WW MDW 2** - De realisatie van Herontwerp WW MDW 3 start (dakpansgewijs) terwijl Herontwerp WW MDW 2 nog wordt afgerond. De realisatie van de MAWW wordt in sprints van twee weken gedaan. Dit opent de mogelijkheid om gedurende de afronding van MDW 2 reeds opgeleverde onderdelen vanuit MDW 3 mee te nemen. Deze afweging zal in overleg met gebruikersorganisatie en stuurgroep HOWW worden gemaakt. Dit punt van samenhang is de oorzaak van de herijking van het voorliggende projectplan. Echter, op het moment van herijking (april 2023) is project MDW2 afgerond en is het dechargerapport MDW2 al geaccordeerd door de Stuurgroep HOWW en Programmaraad E-Werken en aangeboden aan PB, waardoor de afhankelijkheid niet meer bestaat.
- **Project Verwijtbaarheid** - Binnen Uitkeren loopt het project Verwijtbaarheid. Naast de extra uitworp in de Klantapplicatie WW (o.b.v. risicoschatting vanuit Handhaving) wordt d.m.v. een analyse van Polis-informatie achteraf bepaald of alsnog een verwijtbaarheidsonderzoek moet plaatsvinden. Bij herijking van het projectplan (april 2023) worden de verwijtbaarheidssignalen reeds binnen Medewerkerapplicatie aangeboden waarmee deze afhankelijkheid niet meer bestaat.

Project Start Architectuur (PSA)

Voor HOWW Medewerker is een PSA opgesteld waarin alle aanpassingen die nodig zijn voor het bijbrengen van alle werkvoorraden uit de huidige, verschillende systemen, worden opgenomen in de Medewerkerapplicatie WW (het 'ToDo'-deel van het hele traject). De onderdelen van de PSA die nodig zijn voor de projecten HOWW MDW 1, 2 en 3 zijn in detail beschreven in deze PSA die op 25 januari 2022 in de Architectuur Board is geaccordeerd.

Gegevens Effect Beoordeling (GEB)

Voor het project HOWW MDW 3 is een ge-update GEB Rapport voorgelegd aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van UWV welke op 11 februari 2022 is geaccordeerd. Vooruitlopend op de vervolgstappen wordt de GEB telkens ge-update en ter accordering aan de FG voorgelegd. De uitkomst van de GEB wordt in de uitvoer van het project opgenomen.

UIP

Herontwerp WW Medewerker geeft invulling aan resp. de UIP 2021-2025/2022-2026 doelstelling Modernisering en vereenvoudiging/Herontwerp en vernieuwing processen en Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

Maakbaarheid projectresultaten

Benodigde capaciteit is afgestemd met Uitkeren, E-Werken, K&S, WERKbedrijf en DIV, door betreffende organisatieonderdelen opgenomen in FCC en waar nodig zijn de wijzigingen opgenomen in de releasekalender.

Verantwoording gekozen scenario

Naast de stevige ambitie in bijdrage aan de bedrijfsdoelstelling leidt HOWW Medewerker tot belangrijke vereenvoudiging en vernieuwing van het IV-landschap. Voor de snelheid waarmee we onze systemen in de toekomst willen kunnen wijzigen is dit een voorwaarde. Maar de (technische) vereenvoudiging alleen is niet voldoende om de gewenste verandersnelheid te garanderen, ook de wijze waarop we onze projecten aanpakken moet veranderen opdat kortere projectcycli mogelijk worden. In grote lijnen gebruiken we hier een Agile aanpak waarbij 'behapbare', stapsgewijze waarde creatie voor cliënt-, medewerker- en maatschappij belangrijker wordt, zonder de verworvenheden -als controleerbaarheid en verantwoordbaarheid- van de huidige projectaanpak overboord te gooien. Verder is belangrijk dat elk project op zich een concreet resultaat oplevert dat daadwerkelijk door de organisatie in gebruik is genomen. Met de aanpak die nu voorligt menen we een stap in deze richting te zetten, waarbij is 'ingebakken' dat we de aanpak ten opzichte van reguliere projecten frequenter kunnen bijstellen in vervolg projectplannen alsmede sturing vanuit de portfolio en de RvB, in dezelfde kortere intervallen mogelijk maken.

De veranderingen worden gerealiseerd zonder dat er direct risico gelopen wordt op de continuïteit en betrouwbaarheid van de WW-processen. Zolang het nieuwe systeem niet werkt, kan teruggevallen worden op de bestaande systemen. In de figuur hieronder zijn de projecten in hoofdlijnen ten opzichte van elkaar aangegeven.

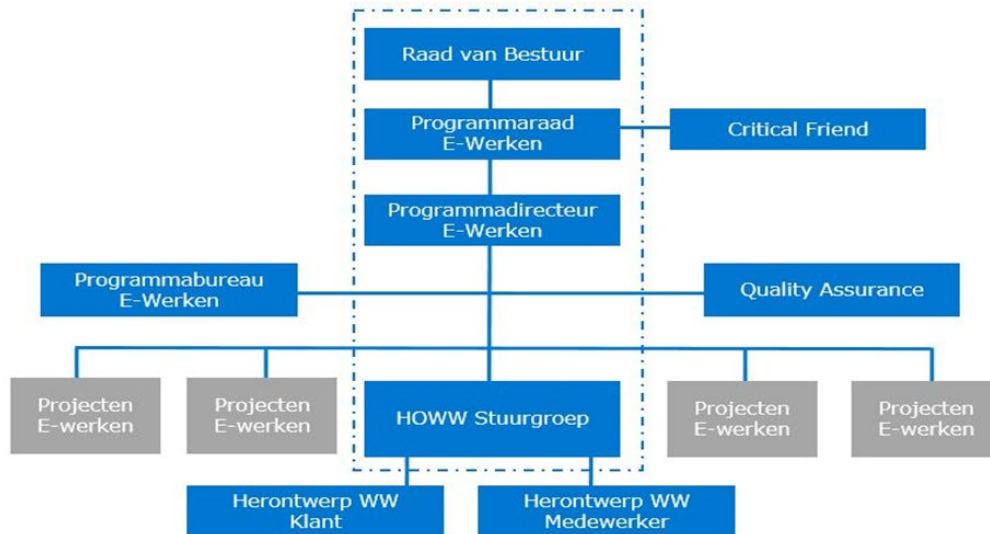
Roadmap – Medewerkerapplicatie WW (MAWW)



| | |
|----------------------|-----------------------------|
| Projectnaam: | Herontwerp WW Medewerker 3 |
| Projectcode, UN1234: | UN4041 / Programma E-Werken |
| Datum: | 17-5-2023 |
| Versie: | 1.96 |

Besturing en stakeholders

In onderstaande figuur is de positionering aangegeven van HOWW Medewerker onder sturing van Programma E-Werken. De governance van het programma is uitgewerkt in het programmaplan E-Werken 2022.



Voor Herontwerp WW is de volgende stuurgroep ingericht:

| | | |
|--------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Business Executive | Directeur Uitkeren | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior User | Districtsmanager Uitkeren | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior Supplier | Domein Manager WW-IV-Uitkeren | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior Supplier | Facilitair Bedrijf – DIV | 5.1 lid 2 sub e (agenda lid) |
| Senior Supplier | Business manager K&S | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior Supplier | ICT/GIV | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior Supplier | Business Consultant Werkbedrijf | 5.1 lid 2 sub e |
| Senior User | Team manager SMZ BZ | 5.1 lid 2 sub e |
| Supportive | Programmadirecteur E-Werken | 5.1 lid 2 sub e |

Projectresultaat en scope

Het resultaat van het project is een doorontwikkelde en geïmplementeerde Medewerkerapplicatie WW, inclusief alle relevante systeem documentatie, opleidingsmateriaal, gebruikershandleidingen, koppelingen met achterliggende systemen en aanpassingen daarin. Voor medewerkers houdt dit in dat het aantal werkvoorraden dat de medewerker dagelijks in verschillende systemen kan vinden verder teruggebracht wordt van 5 naar 1.

Projectscope en randvoorwaarden

Scope: al gerealiseerd in MAWW bij herijking projectplan in april 2023

- **Kennisgeving en mededelingen:** De werkvoorraad uit TPV (kennisgevingen en mededelingen afkomstig uit SONAR) zijn opgenomen in MAWW en worden vandaaruit ook weer afgemeld richting SONAR waardoor medewerkers geen gebruik meer hoeven te maken van TPV. TPV wordt hierbij uitgefaseerd;
- **IOW- medewerkers via MAWW:** In de levering van kennisgevingen en mededeling vanuit SONAR worden naast signalen voor de WW ook signalen voor IOW opgenomen. Het gaat hier om een beperkt aantal (ca. 10 per week). Ca. 30 IOW-medewerkers hebben toegang gekregen tot de MAWW om deze signalen te behandelen;
- **Link naar Klantbeeld en EA:** Waar dat nodig en mogelijk is, wordt vanuit het afhandelen van de signalen binnen MAWW de mogelijkheid geboden om direct naar (de relevante) documenten in het Elektronisch Archief te springen en/of het Klantbeeld burger op te roepen;

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

- **Lijstwerk:** Ten behoeve van incidentele opdrachten aan de uitvoering is er een mogelijkheid gecreëerd voor bulk opvoer van taken, waarmee incidenteel lijstwerk kan worden toebedeeld via MAWW en makkelijk kan worden ingespeeld op 'nieuwe werkvoorraden' die binnen Uitkeren ontstaan tijdens de looptijd van het project.

Scope: nog te realiseren na herijking in april 2023

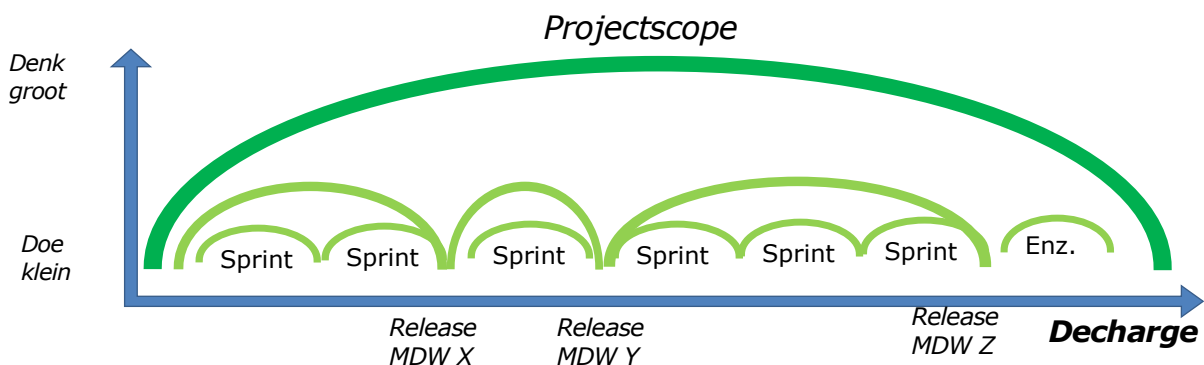
- **De werkvoorraad uit GINA** wordt opgenomen in MAWW. Het inhoudelijk werk wordt nog in GINA gedaan en vanuit GINA automatisch afgemeld in MAWW. Tijdens de realisatie wordt bekeken of de medewerker verder kan worden geassisteerd door vanuit de werkvoorraad in MAWW direct door te 'springen' naar de relevante schermen in GINA;
- **De werkvoorraad uit K3CR** wordt opgenomen in de MAWW. Het inhoudelijk werk wordt nog in K3CR gedaan en vanuit K3CR weer afgemeld in MAWW;
- **Alle post vanuit Winter**, zal worden aangeboden in MAWW en daar volledig worden afgehandeld. De overige Wintersignalen (ongeveer een derde van het totaal) worden opgenomen in de MAWW. Het inhoudelijk werk wordt nog in Winter gedaan en vanuit daar automatisch afgemeld in MAWW. Tijdens de realisatie wordt bekeken of de medewerker kan worden geassisteerd door vanuit de werkvoorraad in MAWW direct door te 'springen' naar de relevante schermen in Winter;
- De levering van informatie t.b.v. **tactische en operationele sturing** aan BC&K uitkeren zal waar nodig worden uitgebreid in lijn met de doorontwikkeling van de MAWW;
- De levering van informatie t.b.v. **logging en monitoring aan Q-Radar** zal waar nodig worden uitgebreid en geautomatiseerd.

Randvoorwaarden

- De veranderingen worden gerealiseerd zonder dat er direct risico gelopen wordt op de continuïteit en betrouwbaarheid van de WW-processen. Zolang het nieuwe systeem niet werkt, kan teruggevallen worden op de bestaande systemen.
- Waar mogelijk worden ervaringen uit de klankbordgroepen en implementatie direct meegenomen in de interactieve realisatie;
- Implementatie (in stappen geschiedt o.b.v. een algemeen implementatieplan, districtsimplementatieplan en een opleidingsplan) in overleg met het project GBO Herontwerp WW waarin BCM-ers (Business Change Managers) vanuit alle districten en het OK (Ontwikkel Kantoor) samenwerken;
- Er wordt gewerkt in de richting van de doelarchitecturen E-Werken en WW;
- Als klankbord tijdens zal gebruik gemaakt worden van een drietal gebruikersgroepen (Medewerkers, Teammanagers en BC&K). Voor iedere gebruikersgroep is vanuit ieder district een vertegenwoordiger aangewezen.

Overzicht fasen:

Het project kent geen fasen en is tegelijkertijd volledig in lijn met 'Denk groot en doe klein' door de gehanteerd Agile aanpak waarbij in sprints van 2 weken telkens aanpassingen worden doorgevoerd in de medewerkerapplicatie en gereleased naar acceptatie. Afhankelijk van de gedane aanpassingen en eventuele noodzakelijke aanpassingen in aanpalende systemen en impact op de gebruikers, kan de applicatie in dezelfde frequentie naar productie worden gereleased of op acceptatie worden 'verzameld' waarna meerder sprints in één keer naar productie worden gereleased. De complete scope van het project zal worden bereikt in een aantal releases naar productie. De figuur hieronder geeft hiervan een indruk.

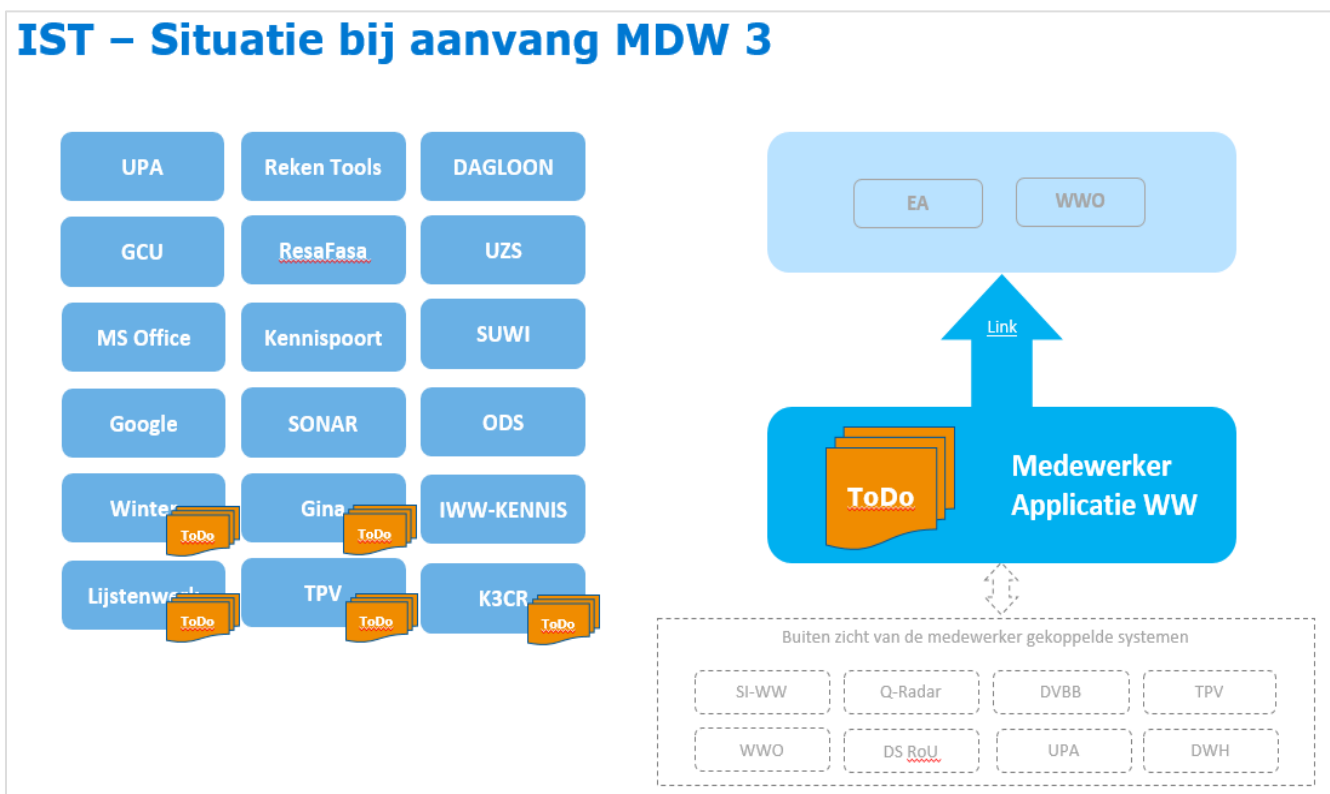


Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

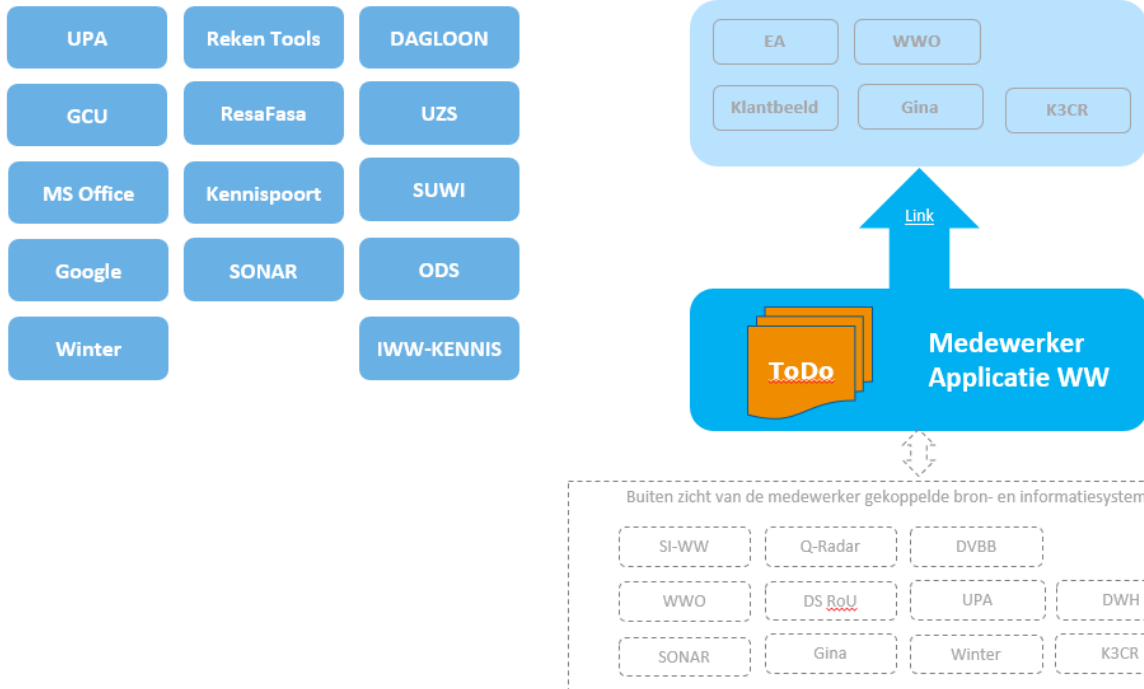
Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

In onderstaande platen worden de IST en SOLL-situatie voor en na HOWW MDW 3 weergegeven vanuit het oogpunt van de medewerker.

In de IST-situatie heeft de medewerker in zijn dagelijks werk te maken met een veelvoud aan systemen, weergegeven door de lichtblauwe rechthoeken aan de linkerkant. In een deel van die systeem wordt dagelijks een werkvoorraad aan uit te voeren activiteiten klaargezet, weergegeven door de oranje ToDo-symbolen. De doelstelling van HOWW Medewerker in brede zin is om het aantal systemen en werkvoorraden waarmee de medewerker dagelijks (zichtbaar) wordt geconfronteerd te verminderen. Hetzij door de functionaliteiten op te nemen in één medewerkapplicatie en daarmee bestaande systeem voor de WW uit te faseren, hetzij door het voor de medewerker gemakkelijker te maken naar bepaalde systeem 'door te klikken' of door het zichtbare deel van het systeem op te nemen in de medewerkapplicatie en de rest van systeem uit zicht van de medewerker te plaatsen (schematisch wordt dit weergegeven door de systemen gestippeld onder de medewerker applicatie te plaatsen). De IST-situatie voor HOWW MDW 3 is de situatie die is bereikt door het project HOWW MDW 2.



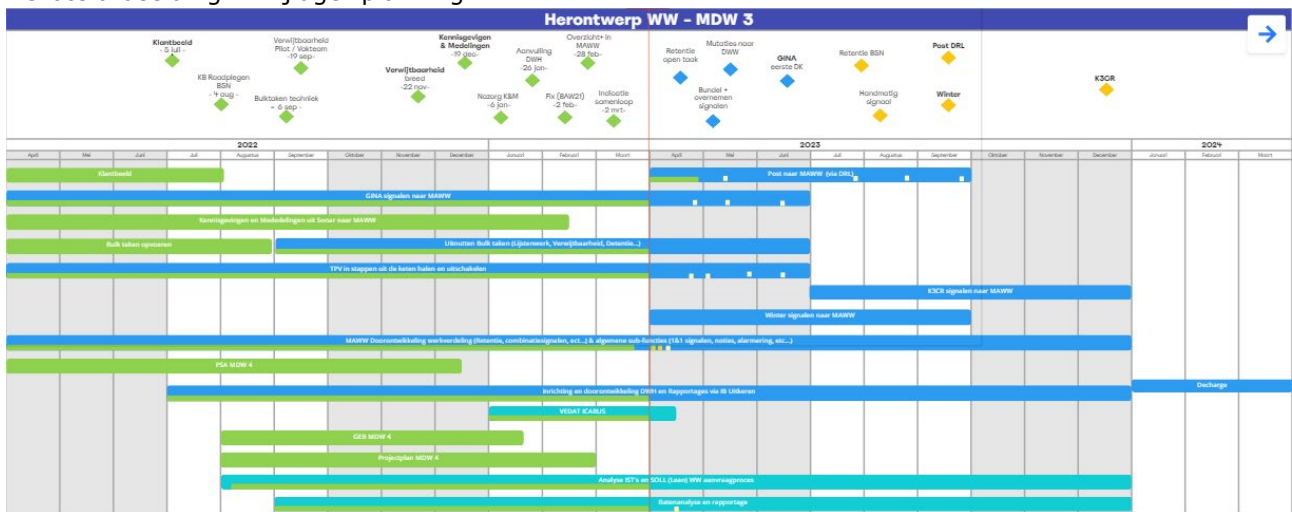
SOLL – Situatie bij afronding van MDW 3



Met het project HOWW MDW 3 wordt ervoor gezorgd dat Klantbeeld Burger direct vanuit de Medewerkerapplicatie kan worden bereikt 'door een druk op de knop'. De werkvoorraad uit TPV, GINA, K3CR, Winter en WWO wordt in de Medewerkerapplicatie overgenomen door koppeling te leggen met SONAR, GINA, K3CR, DRL en Winter. TPV wordt uitgefaseerd. Verder worden de bestaande informatiestromen met Q-Radar voor logging en monitoring en de levering van informatie aan DWH waar nodig uitgebreid. Voor ad-hoc en laagfrequent lijstenwerk wordt een voorziening gemaakt waardoor ook dit werk in de werkbak van de Medewerkerapplicatie kan worden aangeboden. Waar MDW 1 en 2 hiermee al een start hebben gemaakt gaat MDW 3 verder met het opruimen van het 'applicatielandschap' en wordt de werkbak binnen de Medewerkerapplicatie WW de enige plek waar de uitvoeringsmedewerkers WW gerelateerd werk krijgen aangeboden.

Resultaten & planning

*Grote afbeelding in Bijlage: planning.



Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

| Nr. | Risico | K | I | P | Maatregel | Eigenaar |
|-----|---|---|---|---|---|--|
| 1 | Draagvlak uitvoeringsmedewerkers Acceptatie van en vertrouwen in teamgericht werken en de nieuwe medewerkerapplicatie. | G | G | H | Het creëren van een positief verpakte projectvisie en draagvlak in de omgeving van het deelproject, ruime inzet van uitvoerings-deskundigen, teammanagers en BC&K medewerkers in design- en gebruikers acceptatiesessies in samenwerking met Agile team, bepalen implementatie aanpak en snelheid in samenwerking met GBO en OK. | Directeur Uitkeren en Domeinhouder WW |
| 2 | Performance & stabiliteit Omdat de MAWW een van de eerste systemen is dat een grote belasting op het UWV-brede BAW platform en daarmee samenhangende koppelingen gaat geven zijn performance en stabiliteit van het systeem als geheel in een daadwerkelijke productiesituatie lastig in te schatten. | G | G | H | Naast (deel)performancetesten op acceptatie wordt het gebruik geleidelijk opgevoerd in combinatie met het High Care Team van GIV, (keten)monitoring en meting op het systeem in productie. Eventuele optredende problemen worden eerder opgemerkt, gediagnostiseerd en verholpen. | Directeur Uitkeren en stuurgroep |
| 3 | Beoogde wendbaarheid blijkt niet haalbaar De organisatie inrichting van UWV kent een hoge mate van functionele, horizontale en verticale versnippering, waarbij (dezelfde) verantwoordelijkheden op meerdere plekken in de organisatie zijn belegd, inclusief de verschillende controleorganen die hierop weer toezicht houden en/of hierbij betrokken (willen) zijn. Het gevolg is dat het vooral voor nieuwe zaken veelal zoeken is naar wegen en herhaling van zetten om tot resultaten te komen. Bedrijfsvoering (bureaucratie) en ambitie (wendbaarheid) versterken elkaar niet automatisch. | G | G | H | In de andere HOWW-projecten door de betrokkenen bij voorliggende project ervaring opgedaan welke nu gebruikt wordt om zo min mogelijk 'last' van voorgenoemd risico te hebben. Daarnaast is hiermee bij het opstellen van planning en begroting rekening gehouden. Hiermee wordt het risico voor de projectmatige implementatie van het systeem verminderd. Voor een duurzame inbedding van wendbaarheid in de organisatie zijn aanpassingen nodig die buiten de reikwijdte van het project liggen. | Stuurgroep Programmaraad E-Werken |
| 4 | Personele belasting & beschikbaarheid Zowel intern als extern zijn de voor dit deelproject benodigde competenties en kennis schaars met gevolgen voor continuïteit en beheersbaarheid. Daarnaast is de belasting in de Uitvoering | G | G | H | Veel aandacht voor opbouw interne kennis. IV Uitkeren werkt aan een verdubbeling van de realisatie capaciteit op MAWW in de eerste helft van 2022. Aandacht voor single point of failure in personele zin en aandacht voor overdracht van kennis aan internen én borging van behoud van | Senior leveranciers in stuurgroep Domeinhouder WW |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|--|
| | als gevolg van de Corona situatie hoger dan regulier. | | | | externe kennis. Inzet van uitvoeringsmedewerkers geschied in overleg met DMO en Domeinhouder. | |
| 5 | <p>Planningen blijken niet haalbaar</p> <p>De planning in het voorliggende projectplan is (UPM) het samengestelde resultaat van intenties & verwachtingen over de komende 5 kwartalen verkregen uit de verschillende IV-organisaties binnen de divisies. Feitelijk planning wordt in de meeste organisatieonderdelen meer agile gedaan o.b.v. vraagsturing en PI dagen waarbij de planningshorizon niet verder reikt dan ca 3 maanden. De veronderstelde zekerheden in de UPM/FCC gedachten komen niet overeen met de praktijk.</p> | G | G | H | De gepresenteerde planning wordt gehanteerd als baseline en middels voortdurende actieve projectsturing wordt hier zoveel mogelijk invulling aan gegeven zonder de overall planning te raken. Bijvoorbeeld door verwisselen van onderdelen, invullen van de behoefte op alternatieve manier etc.). Waar nodig worden deze veranderingen in overleg met de stuurgroep doorgevoerd. Het consequent hanteren van één plannings- en besturingsaanpak ligt buiten de reikwijdte van het project maar wordt mogelijk geadresseerd in een der organisatie brede versnellingstrajecten. | Stuurgroep Programma- raad E-Werken |

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)

Financiën

Voor het project HOWW MDW3 wordt uitgegaan van een totale kostenpost van €4.260k voor de periode van april 2022 tot en met maart 2024. Het project maakt onderdeel uit van het traject HOWW Medewerker en bouwt voort op de resultaten van project HOWW MDW1 en MDW2. De ervaringen uit de voorgaande projecten zijn meegenomen in dit project, zowel inhoudelijk als financieel.

| Kostensoort | Werkelijk | | Begroot | | Totaal |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| | apr 2022 - dec 2022 | jan 2023 - mrt 2023 | apr 2023 - dec 2023 | jan 2024 - mrt 2024 | |
| Intern | € 489 | € 308 | € 1.238 | € 100 | € 2.135 |
| Extern | € 719 | € 267 | € 920 | € 100 | € 2.006 |
| Automatisering: | | | | | |
| • Hardware | | | | | |
| • Standaard Software | | | | | |
| • Spraak & Dataverbindingen | | | | | |
| Uitbesteed ICT leveranciers | € 16 | € 40 | € 64 | | € 120 |
| Overig | | | | | |
| Totaal | € 1.225 | € 615 | € 2.221 | € 200 | € 4.261 |

Doordat MDW2 is uitgelopen schuift dit project ook 9 maanden mee in de tijd. Voor dit project is er alleen een uitloop in tijd maar de totale projectkosten blijven gelijk. Voor de periode van januari 2023 tot en met maart 2024 is er € 3.037K aan kosten begroot.

De begroting bestaat uit de kosten voor projectmanagement, een aantal teams (MAWW, Alpha/Omega en KOA/ODM) die werken aan MDW3 vanuit divisie Uitkeren en de kosten voor de verscheidene koppelingen.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:
Datum:
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3
UN4041 / Programma E-Werken
17-5-2023
1.96

| Enmalige projectkosten* | Kostensoort | 2022 | 2023 | 2024 | Totaal |
|-----------------------------|-------------|----------------|----------------|-------|----------------|
| | WAS** | Intern | € 1.224 | € 685 | |
| Extern | | € 1.559 | € 744 | | € 2.303 |
| Automatisering: | | | | | |
| • Hardware | | | | | |
| • Standaard Software | | | | | |
| • Spraak & Dataverbindingen | | | | | |
| Uitbesteed ICT Leveranciers | | € 30 | | | € 30 |
| Overig | € 10 | € 10 | | € 20 | |
| Totaal | | € 2.823 | € 1.439 | | € 4.262 |

| Enmalige projectkosten* | Kostensoort | 2022 | 2023 | 2024 | Totaal |
|-----------------------------|-------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| | WORDT** | Intern | € 489 | € 1.543 | € 100 |
| Extern | | € 719 | € 1.190 | € 100 | € 2.009 |
| Automatisering: | | | | | |
| • Hardware | | | | | |
| • Standaard Software | | | | | |
| • Spraak & Dataverbindingen | | | | | |
| Uitbesteed ICT Leveranciers | | € 16 | € 104 | | € 120 |
| Overig | | | | | |
| Totaal | | € 1.225 | € 2.837 | € 200 | € 4.261 |

* De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief btw

** 'WAS' is het laatste vastgestelde projectdocument, bij het eerste projectplan is dit het projectvoorstel.

| Structurele meerkosten (als gevolg van het project) | Divisie/Directoraat | Vanaf 1 juli 2023 | Vanaf 2024 |
|--|------------------------------|-------------------|------------|
| | Divisie Uitkeren | € 0 | € 0 |
| | Totaal oorspronkelijk | € 0 | € 0 |
| | Personele kosten IV Uitkeren | € 0 | € 0 |
| | Totaal nieuw | € 0 | € 0 |

| Structurele baten (als gevolg van het project) | Divisie/Directoraat | Vanaf 1 juli 2023 | Vanaf 2024 |
|---|-----------------------------------|-------------------|------------|
| | Divisie Uitkeren | € 0 | € 0 |
| | Totaal oorspronkelijk | € 0 | € 0 |
| | Automatiseringskosten IV Uitkeren | € 74 | € 148 |
| | Personele kosten IV Uitkeren | € 32 | € 63 |
| Totaal nieuw | € 106 | € 211 | |

De structurele kosten en baten zijn afgestemd met de divisie Uitkeren.

Structurele kosten

Het beheer van de medewerker applicatie is reeds opgenomen in de begroting van Uitkeren (structurele kosten HOWW MDWI). Het beheer van de activiteiten die worden opgepakt tijdens HOWW MDW3 kan worden uitgevoerd binnen het huidige financieel kader.

Structurele baten

De structurele baten bestaan uit het wegvallen van automatiseringskosten (totaal €148k) en beheerskosten TPV (kosten functioneel beheer TPV, totaal €63k). Omdat TPV vanaf 1 juli 2023 uitgefaseerd zal zijn is er de helft van de baten opgenomen voor 2023. Vanaf 2024 zal de volledige baten gerealiseerd worden door de divisie.

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| Projectnaam: | Herontwerp WW Medewerker 3 |
| Projectcode, UN1234: | UN4041 / Programma E-Werken |
| Datum: | 17-5-2023 |
| Versie: | 1.96 |

De kosten en baten zullen middels een batenreview na afloop van het project worden getoetst. Mogelijke efficiency effecten worden los van het project in de reguliere normeringsonderzoeken van Uitkeren zelf mee genomen.

Communicatie

Project HOWW Medewerker zorgt dat de doelgroepen (o.a. via OK/GBO Uitkeren, DMO Uitkeren, Medewerker- en Management dag, conferenties, DWU-nieuwspagina, nieuwsbrief, Visie Special, etc....) tijdig en zorgvuldig worden geïnformeerd en voorbereid op de wijzigingen die door het project worden gerealiseerd.

Vervoltraject besluitvorming

Bij positieve besluitvorming door de RvB wordt het project (enthousiast) door projectgroep en betrokken Medewerkers uit de uitvoering in realisatie genomen. Een volgende stap in de besluitvorming is decharge en een projectplan voor HOWW MDW 3. Deze laatste zal in lijn met de alle HOWW MDW projecten als zelfstandig project worden aangeboden.

Gevolgen voor maatschappelijk draagvlak (reputatie)

Geen direct gevolgen voor maatschappelijk draagvlak. Indirect draagt het project wel bij. Door betere systeemondersteuning van medewerkers is er meer tijd voor persoonlijke dienstverlening aan cliënten die dit op prijs stellen en/of dit nodig hebben.

Financiële consequenties

Zie betreffende paragraaf.

Personele consequenties

Geen.

Duurzaamheidsconsequenties

UWV is zich bewust van haar omgeving en streeft tegelijkertijd naar effectieve en efficiënte dienstverlening aan haar klanten. Het digitaliseren van communicatie levert een bijdrage aan het verminderen van de ecologische footprint door het terugdringen van papieren communicatie.

Versiebeheer

| Tabel versiebeheer | | | |
|--------------------|-----------------------|------------------------|--|
| Versie | Datum | Voorgelegd aan | Beslissing |
| 0.9 | 25-03-2022 | PB-UWV | |
| V0.9_PB | 25-03-2022 | Geaccordeerd PB en RvB | |
| 1.0 | | | |
| v1.1 | 24-04-2023 | PB UWV | |
| v1.1PB10 | 26-04-2023 | Retour van PB UWV | Akkoord en van advies voorzien |
| v1.95PB10 | 09-05-2023 | RvB portefeuillehouder | Akkoord, aantal tekstuele aanpassingen gedaan. |
| V1.96PB10 | 17-05-2023 | RvB | |
| v2.0 | | Projectdossier | |

< Alle versies van managementproducten die aangeboden worden aan een gremium ter besluitvorming (voorbeeld: stuurgroep, DT, MT) moeten bewaard worden in het projectdossier. De desbetreffende versie moet bewaard worden met daarbij de beslissing van de gremia; dus niet alleen de .0-versie, maar ook de .1, .2 etc.! Na decharge wordt een compleet projectdossier ter archivering aangeboden aan DIV.>

PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Strategische afstemming

AR

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| Projectnaam: | Herontwerp WW Medewerker 3 |
| Projectcode, UN1234: | UN4041 / Programma E-Werken |
| Datum: | 17-5-2023 |
| Versie: | 1.96 |

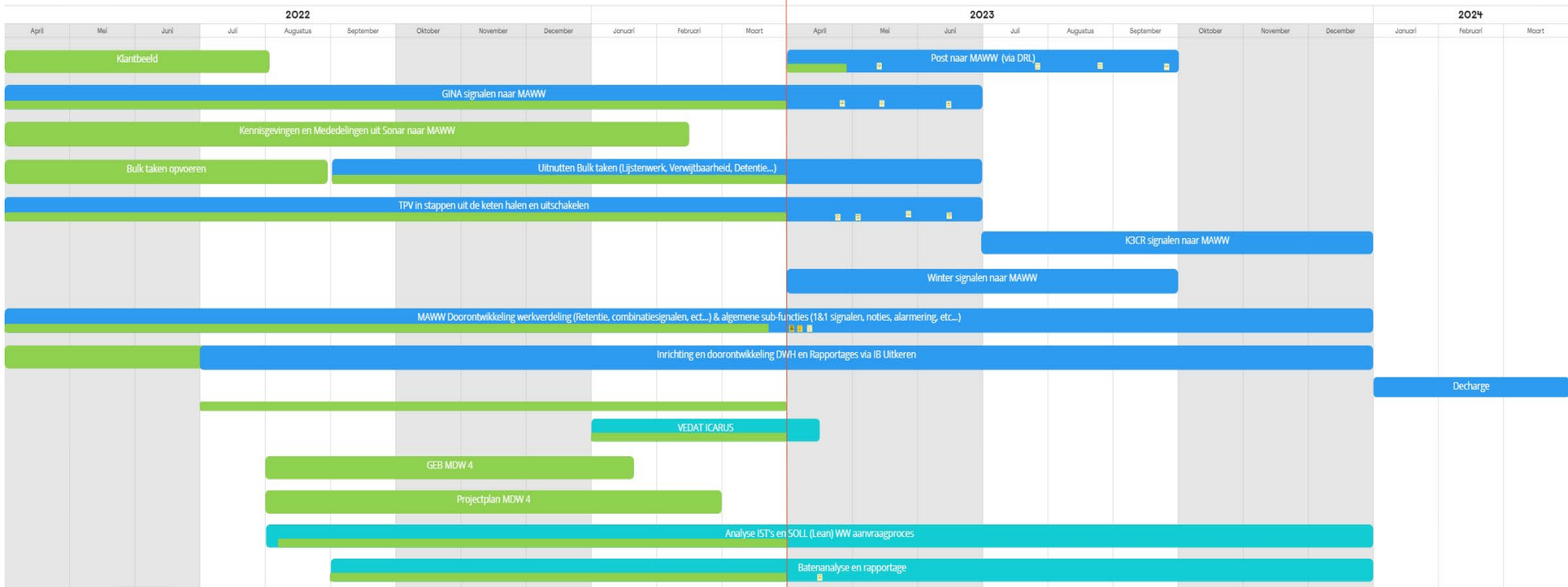
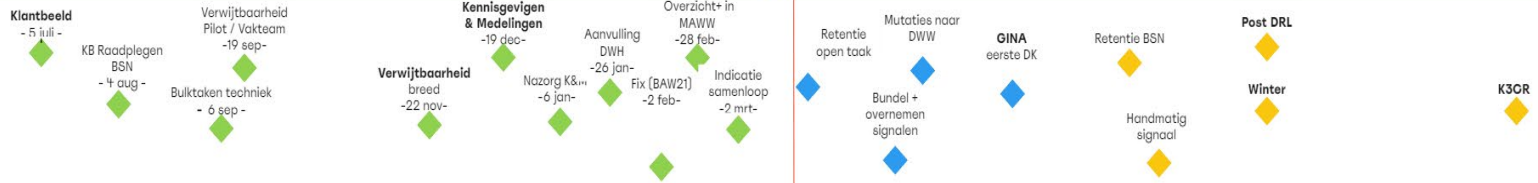
| | |
|---|----|
| 1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP | |
| 2. Handboek PFM Rijk | |
| 3. Wet en Regelgeving (U-toets) | |
| 4. Architectuur | |
| 5. Informatie Beveiliging en Privacy | |
| 6. Contract en Leveranciersmanagement | |
| 7. Inkoop | |
| 8. Gegevens Effect Beoordeling | |
| <i>Management control</i> | AR |
| 9. Projectdoelstelling | |
| 10. Samenhang doelstellingen, projecten | |
| 11. Verantwoording gekozen scenario | |
| <i>Organisatie</i> | |
| 12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd | |
| 13. Resultaat en scope | |
| <i>Kwaliteit</i> | |
| 14. Kwaliteitsmanagement aanpak | |
| 15. Kwaliteit Voorlegger | |
| <i>Planning</i> | |
| 16. Projectresultaten duidelijk | |
| 17. Realisatie pad met producten | |
| <i>Batenmanagement</i> | AR |
| 18. Batenmanagement aanpak | |
| <i>Financieel management</i> | AR |
| 19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk | |
| 20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk | |
| 21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk | |
| <i>Resource management</i> | AR |
| 22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten | |
| <i>Risicomanagement</i> | AR |
| 23. Risicomanagement aanpak | |
| <i>Stakeholdersmanagement</i> | AR |
| 24. Stakeholdermanagement aanpak | |
| 25. Communicatie aanpak | |
| 26. Personele consequenties | |

Toelichting: (indien oranje of rood)

Ad18. Bij oplevering van het eerste projectplan begin 2022 heeft PB geadviseerd een batenreviewplan op te stellen. E-Werken heeft een eerste versie in mei 2022 opgeleverd en gaat deze actualiseren in het vervolgproject Herontwerp Medewerker 4.

Bijlage: planning

Herontwerp WW - MDW 3



Projectnaam: Herontwerp WW Medewerker 3
 Projectcode, UN1234: UN4041 / Programma E-Werken
 Datum: 17-5-2023
 Versie: 1.96