



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	7 februari 2023
Agendapunt	Agendapunt 4 Nummer 23 – 031
Onderwerp	E-Werken: Decharge rapport WmZ project 2 UN0999
Directeur	Directeur Uitkeren
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programma E-Werken	
Portefeuillehouder	<p>Het voorliggende project heeft hun resultaat behaald. PB adviseert om akkoord te gaan met de decharge.</p> <p>De implementatie van Werken met Zaken ('Track & Trace') is benoemd bij de invulling van de menselijke maat sturingsafspraken met SZW: 'Burgers en bedrijven ervaren eenvoud en gemak in hoe we communiceren.' Het nakomen van deze afspraak is pas mogelijk op het moment dat alle 51 klantprocessen zijn aangesloten op Werken met Zaken. In de business informatieplannen van de divisies is voor 43 klantprocessen nog geen concrete planning voor het aansluiten op Werken met Zaken opgenomen. Om de basisvoorziening geschikt te maken voor aansluiting gaat UWV bijna € 10 miljoen investeren. Deze investering rendeert pas in toegevoegde waarde voor Klant en Medewerker als de omgeving aansluit. PB adviseert de RvB opdracht te geven aan Programma E-Werken om, in afstemming met de IV-Board, een plan voor aansluiting te leveren van alle 51 klantprocessen.</p>
Reactie indienend directeur op advies PB	<p>E-Werken werkt samen met de aansluitservice Werken met Zaken -die bij FB IV is ingericht- aan het faciliteren van de divisies en klantprocessen die aangesloten moeten worden. Echter, meer van belang om alle klantprocessen op acceptabele termijn aangesloten te krijgen, is de prioritering vanuit de business, zij het via de BIP'en van de divisies, het portfolioproses en besluitvorming 5DO, dan wel de Integrale Klantreizen. E-Werken adviseert daarnaast om dit onderdeel te laten uitmaken van het prioriteringsvraagstuk van de projectportfolio 2023.</p> <p>In de geconsolideerde maandrapportage van E-Werken wordt de status van de implementatie van alle voorzieningen gerapporteerd. In detail (op niveau van de 51 klantprocessen) wordt dit in de Stuurgroep Werken met Zaken gevolgd en zal FB IV hierover rapporteren.</p> <p>Over het door PB UWV aangehaalde € 10 mln. investering in de basisvoorziening het volgende: het voorliggende project WMZ 2 heeft ca. € 2 mln. gekost. Het totaal aan alle WMZ projecten (1 t/m 3) is een bedrag van ca. € 8 mln. mee gemoeid. E-Werken geeft aan dat de investering steeds meer waarde heeft naarmate er meer processen bij Werken met Zaken aansluiten. Het besef dient er ook te zijn dat aansluiting op Werken met Zaken de nodige voorbereiding door de divisies vergt.</p>

Door Raad van bestuur te nemen besluit

Akkoord gaan met decharge van Doorontwikkeling Werken met Zaken project 2.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Werken met Zaken (WmZ) maakt "Track & Trace" voor cliënten en medewerkers over onze dienstverlening en divisies mogelijk.

Aan de hand van een zaakreferentie is het mogelijk om op ieder moment te zien en/of op te vragen wat de status en/of historie van een zaak is, wie er betrokken zijn, wat de volgende stappen zijn en wat de actuele inhoud is. Het project realiseert stapsgewijs aangepaste en geteste UWV brede voorzieningen om de cliënt (en daarmee ook de medewerker) juist te informeren over de voortgang/status van de afhandeling van zijn klantverzoek.

Werken met Zaken helpt ook om doel- en zaakbinding nog beter in te richten. In het kader van privacy en informatiebeveiliging is het belangrijk dat alleen medewerkers (of cliënten) bij gegevens kunnen die echt iets met de betreffende zaak te maken hebben.

Het voordeel van het Werken met Zaken is dat documenten of gegevens direct aan een nieuwe zaak worden gekoppeld en dat alleen die medewerkers toegang krijgen die echt iets met die zaak te doen hebben.

Het project "Werken met Zaken 2 – Gereed voor nieuwe afnemers" heeft de uitbreiding van de WmZ voorzieningen gerealiseerd, zodat het WmZ concept kanaalafhankelijk (portaal, fysieke post, Triple e-forms, materiesysteem) is voor het registreren en raadplegen van klantverzoeken (zaken). Hierdoor kunnen divisies het concept WmZ inzetten en aansluiten op de gemeenschappelijke voorzieningen die het WmZ concept ondersteunen.

Onderstaande tabel geeft de belangrijkste dechargepunten weer o.b.v de projectcriteria: tijd, geld en scope.

Projectcriteria	Toelichting
Scope	Scope is gerealiseerd conform projectplan. Er zijn drie openstaande punten, die worden gerealiseerd in "WmZ project 3 realisatie voortgang". Deze actiepunten waren in het projectplan WmZ "project 3 realisatie voortgang" nog niet opgenomen, maar kunnen gerealiseerd worden vanuit het reeds vrijgegeven budget van project 3.
Tijd	Oorspronkelijke planning project: startdatum 01-08-2021 einddatum 31-05-2022. Werkelijke einddatum, één maand later dan gepland
Geld	Oorspronkelijke begroting: 2,8 miljoen Euro Werkelijke kosten: 1,66 miljoen Euro De daadwerkelijke kosten zijn ruim 1 miljoen minder dan begroot. De inschatting van het aantal sprints door K&S voor realisatie was hoger. Inschatting is gedaan op basis van t-shirt sizing XL. Bij nadere analyse bij de PI dagen bleek dat dit toch te hoog was ingeschat. Leerpunt bij K&S is om o.b.v. de ervaringen die opgedaan worden met de realisatie van KOA, dit meer mee te nemen in de inschattingen. Vanuit project zal na elke PI de voortgang worden besproken met PB.

Onderstaande is gerealiseerd:

1. Klantverzoeken ingediend via digitale aanvraagformulieren (Triple e-forms) worden geregistreerd als zaak – first user AJD (gereed juni 2022)
 - Om ervoor te zorgen dat klantverzoeken en de bijlagen die via deze formulieren ingediend worden door de cliënt, geregistreerd worden als "zaak" in de WmZ voorzieningen, is de KOA Klantverzoek ontwikkeld en zijn er wijzigingen in Bestandsmanagement doorgevoerd.
 - De MVP (Minimal Viable Product) KOA Klantverzoek zorgt ervoor dat het klantverzoek en de bijlagen geregistreerd worden en beschikbaar gesteld worden aan de geabonneerde serviceafnemers zoals ZOMER en EA. Zodat het klantverzoek ook geregistreerd wordt als zaak.
 - AJD Tewerkstellingsvergunning is de first user (1 juli 2022 succesvol in gebruik genomen).
2. Registreren en onderhoud van zaakrelaties – first user B&B (gereed januari 2022)

- De medewerkers van B&B (first user) kunnen de zaakrelatie leggen tussen een “bezwaarzaak” en een daaropvolgende “beroepzaak”.

Eigenaarschap concept WmZ is in project 2 vastgesteld en belegd bij FB IV.

- De coördinatie van de expertgroep en daarmee de verantwoordelijkheid om het concept Werken met Zaken te onderhouden, door te ontwikkelen en uit te dragen, is sinds maart belegd bij FB/IV.
- Het eigenaarschap van de WMZ-voorzieningen en het beheer en doorontwikkeling ervan ligt al bij FB.
- Verantwoordelijkheden, activiteiten en benodigde capaciteit zijn uitgewerkt. De benodigde capaciteit wordt vanuit FB IV aangevraagd en zal ingaan in 2023.

Binnen het project zijn er op drie onderdelen evaluaties uitgevoerd:

1. de release zaakrelaties, de voorbereiding MVP-voortgang en de realisatie KOA-klantverzoek,
2. bestandsmanagement,
3. TEF-formulier en portaalfunctie bestandsmanagement.

Uit de evaluaties zijn leerpunten benoemd, deze zullen meegenomen worden in de vervolgfase van de doorontwikkeling WmZ en/of eventueel andere projecten onder sturing van E-Werken.

Gevolgen voor mensen

Medewerkers van AJD kunnen de Tewerkstellingsvergunningen makkelijker verwerken doordat deze samen met de bijlage als zaak worden geregistreerd. Hierdoor kan de medewerker alle relevante documenten/gegevens die bij deze zaak horen eenvoudig opvragen.

Voor 2022 worden 19.000 aanvragen voor Tewerkstellingsvergunningen verwacht.

Medewerkers van B&B kunnen zakenrelaties leggen, dit zal de communicatie tussen en over gegevens van de zaak vereenvoudigen. Nu leidt het ontbreken van zaakrelaties tot veel handmatig werk ten aanzien van het verzamelen van gegevens.

Op jaarbasis gaat het om ongeveer 70.000 Bezwaarzaken en 12.000 Beroepszaken.

Bovenstaande punten zullen ook bijdragen aan verbetering van de dienstverlening en verhoging van de klanttevredenheid, doordat de doorlooptijden verkort worden en de kans op fouten afneemt.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Door afronding van dit project kunnen primaire klantprocessen die gebruik maken van TEF-formulieren aansluiten op de generieke WmZ-voorzieningen. Hierdoor kan de medewerker alle relevante documenten/gegevens die bij deze zaak horen eenvoudig opvragen.

Als meer primaire klantprocessen aansluiten op WmZ, dan zal het voordeel van de mogelijkheid om zakenrelaties te leggen nog groter worden en bijdragen aan het verhogen van de efficiency.

WmZ levert toegevoegde waarde aan cliënten, ze worden beter en sneller geïnformeerd over de status en voortgang van hun verzoek/aanvraag (in vakjargon “zaak”). Cliënten kunnen een klantverzoek registreren en zien op het portaal en daar kunnen ze, indien nodig, voor de specifieke zaak, ontbrekende stukken en bijlages uploaden.

Het is, voor het optimaal leveren van toegevoegde waarde aan cliënten en medewerkers met WmZ, van groot belang dat in 2025 alle klantprocessen (51) aangesloten zijn op WmZ. Omdat door alle benodigde informatie, systemen, regelgeving of werkprocessen bij verschillende divisies, het traceren en volgen van de status van een klantverzoek -op dit moment- nog best ingewikkeld is. Hoe meer klantprocessen er zijn aangesloten op WmZ hoe beter het functioneert. Er zijn nu drie klantprocessen aangesloten op WmZ, zoals dat in project 1 en 2 van WmZ is ingericht.

In 2023 sluiten er nog eens vijf klantprocessen aan. Eind 2023 heeft elke divisie minimaal een klantproces die aangesloten is op WmZ.

Voor de overige (43) klantprocessen is nog niet bekend wanneer deze gaan aansluiten op WmZ. In de business informatie plannen van de divisies is Werken met Zaken veelal wel opgenomen als doelstelling, maar nog niet voorzien van een concrete planning. Daarom is het van belang om gesprekken te voeren met divisies om meer inzicht te krijgen welke processen wanneer op WmZ gaan aansluiten. Dit zal door E-Werken en FB Aansluitservice WmZ worden opgepakt.

Strategische aspecten van het besluit

De realisatie van 'Doorontwikkeling WmZ', is opgenomen in de UIP-planning van 2022-2026, in de roadmap 'Gemeenschappelijke & generieke voorzieningen'.

Doorontwikkeling WmZ draagt bij aan een betere dienstverlening voor cliënten, meer gebruiksgemak voor medewerkers en een hogere efficiency in de uitvoering van de processen.

Eindgebruiker, cliënt	Meerwaarde
Cliënt	De cliënt juist informeren over de voortgang van haar/zijn klantverzoek.
Medewerker UWV	Inzicht voor UWV-medewerkers <ul style="list-style-type: none">○ bij reconstructie van zaken○ bij bewaking/monitoring van zaken○ bij divisie overstijgende zaken

UWV stelt zich tot doel om WmZ - inclusief gemeenschappelijke voorzieningen - in de primaire processen te implementeren, conform de uitgangspunten die opgenomen zijn in de Roadmap WmZ.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Personeel

Medewerkers hebben beter inzicht in de relevante informatie om het werk uit te voeren waardoor de klant beter geholpen wordt, dit draagt bij aan de medewerker- en klanttevredenheid.

Financieel

De scope van het project is binnen de tolerantie in termen van tijd en geld gerealiseerd en zijn de doelstellingen binnen gestelde randvoorwaarden behaald. In het oorspronkelijke projectplan was uitgegaan van € 2,8 miljoen aan kosten. Met de goedkeuring van het projectplan op 2 november 2021 is voor 2021 een totaalbudget van € 1,3 miljoen vrijgegeven. Aansluitend is er op 31 januari 2022 een tussentijdse evaluatie vastgesteld waarbij een update is gegeven over de voortgang en daaraan gekoppeld een bijstelling en vrijgave van het budget voor 2022 (oorspronkelijke begroting 2022: € 1,5 miljoen; vrijgave: € 1,1 miljoen).

De werkelijke projectkosten zijn € 1,66 miljoen, ten opzichte van de initiële begroting een daling van € 1,14 miljoen. De grootste veroorzaker van deze daling zijn de destijds beoogde sprintkosten. Voor de realisatie van de scope is bij de inschatting van het aantal benodigde sprints uitgegaan van t-shirt sizing XL. Tijdens de realisatie zijn over de gehele periode minder sprints nodig gebleken.

Duurzaamheid

Dit project draagt bij aan toegankelijke en transparante informatie over de digitale aanvraag van een klantverzoek. Daarnaast draagt Werken met Zaken er ook aan bij dat een cliënt eenvoudiger digitaal een bezwaar kan indienen. Dit zorgt ervoor dat er steeds meer bezwaren digitaal worden ingediend i.p.v. van aanvragen via de fysieke post. Uiteindelijk zal dit ook bijdragen aan reductie van CO2-uitstoot (en eventueel andere schadelijke broeikasgassen).

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Communicatie

Gedurende het project zijn de betrokken doelgroepen regelmatig geïnformeerd door middel van informatiebijeenkomsten WmZ, nieuwsbrieven en animatiefilmpjes. Via de aansluitservice worden overige divisies geïnformeerd over de mogelijkheden om aan te sluiten op het WmZ concept.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |