



Dechargerapport

Werken met Zaken project 2 / E-Werken

5.1 lid 2 sub e

18 augustus 2022

Projectmanager	5.1 lid 2 sub e
Projectcode	UN0999
Versie:	0.95

Door Raad van bestuur te nemen besluit

Akkoord met decharge van Doorontwikkeling Werken met Zaken project 2.

Werken met Zaken maakt "Track & Trace" voor klanten 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 klant (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 klanten) 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.

Animatie concept Werken met Zaken

Waar levert Werken met Zaken toegevoegde waarde?

Door als UWV te werken met zaken zetten we een stap vooruit t.a.v. UWV-brede bedrijfsdoelen (zie het cirkeldiagram). In eerste instantie ligt de focus op de bijdrage aan het informeren over de voortgang en status van een klantverzoek. Daarnaast levert Werken met Zaken ook toegevoegde waarde aan de andere bedrijfsdoelen.

WmZ heeft nog meer toegevoegde waarde voor de klant en UWV, zodra alle primaire klantprocessen in de toekomst aangesloten zijn op WmZ.

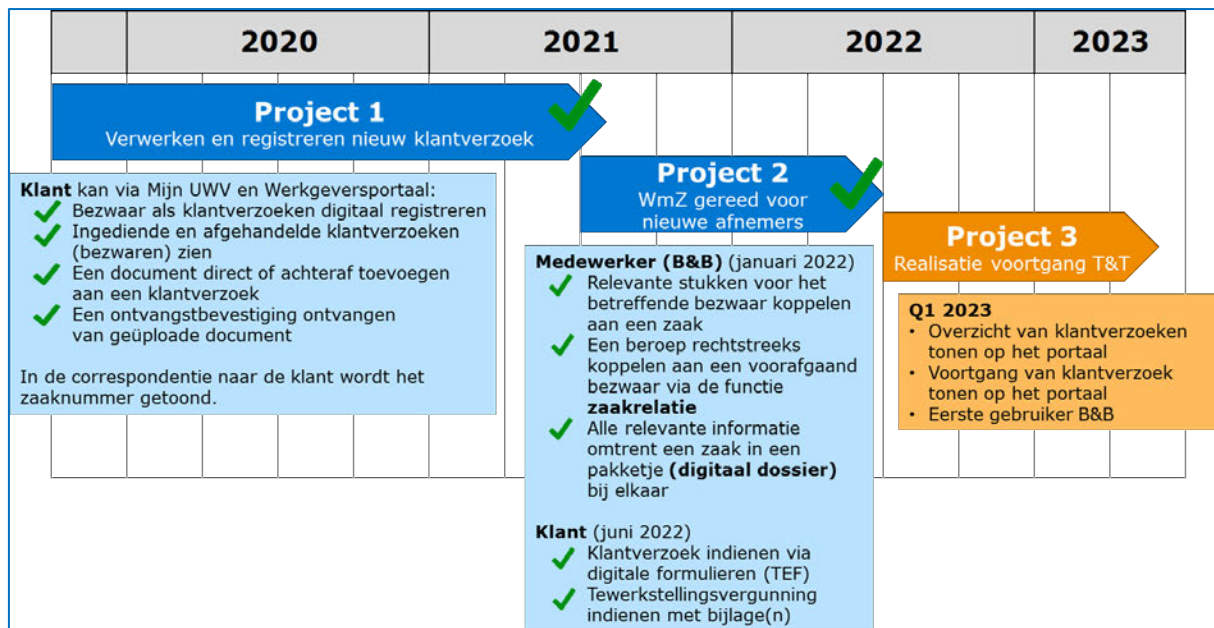


Figuur 1: Bijdrage WmZ aan UWV-brede bedrijfsdoelen

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

Stapsgewijze implementatie Werken met Zaken

Werken met Zaken wordt gerealiseerd in 3 projecten. Project 1 is in juni 2021 afgerond. Project 2 is in juni 2022 afgerond. Alle projecten worden onder aansturing van Programma E-Werken uitgevoerd. Dit dechargerapport heeft betrekking op project 2.



Project 1 Doorontwikkeling Werken met Zaken (afgerond juni 2021)

In project 1 "Doorontwikkeling WmZ", zijn de voorzieningen door K&S, FB IV en B&B aangepast voor registreren en raadplegen zaak door de klant via het portaal" en door de medewerker via het materiesysteem. Hiermee ondersteunt WmZ de klantverzoeken (zaken) die via de kanalen: "portaal" en "materiesysteem" worden aangemaakt.

Project 2 "WmZ gereed voor nieuwe afnemers" (afgerond juni 2022)

Voor bepaalde klantprocessen binnen UWV wordt gebruikt gemaakt van digitale aanvraagformulieren Triple E-Forms (TEF). Dit geldt o.a. voor processen Werkvergunningen (bij AJD) en bij Faillissementen (Uitkeren OSW).

Doel van dit project is dat de WmZ voorzieningen kanaalonafhankelijk is (portaal, fysieke post, Triple e-forms, materiesysteem) voor registreren en raadplegen van klantverzoeken (zaken), zodat nieuwe afnemers kunnen aansluiten op het WmZ concept.

Hierdoor kunnen divisies het concept WmZ inzetten en aansluiten op de gemeenschappelijke voorzieningen die het WmZ concept ondersteunen.

Hiervoor is onderstaande gerealiseerd in project 2.

1. Klantverzoeken ingediend via digitale aanvraagformulieren (Triple e-forms) worden geregistreerd als zaak – first user AJD
 - Om ervoor te zorgen dat klantverzoeken en de bijlagen die via deze formulieren ingediend worden door de klant, geregistreerd worden als "zaak" in de WmZ voorzieningen is de KOA-klantverzoek ontwikkeld en zijn er wijzigingen in Bestandsmanagement doorgevoerd.
 - De MVP 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 wordt de first user.
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".

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

Zodra andere klantprocessen ook aangesloten zijn op WmZ, dan kunnen indien nodig ook zaakrelaties gelegd worden met deze klantprocessen.

Project 3: "Realisatie MVP Voortgang (Track&Trace)" – first user B&B

Project 3 maakt het mogelijk om de klant te informeren over de voortgang/status van de afhandeling van een klantverzoek. WmZ zorgt voor samenhang en context in het afhandelen van een klantverzoek, over werkprocessen en divisies heen. Hiermee wordt bedrijfsdoel "Informeren (voortgang/status)" gerealiseerd.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

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 klanten, meer gebruiksgemak voor medewerkers en een hogere efficiency in de uitvoering van de processen.

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

Projectresultaat, scope en overzicht gerealiseerde resultaten, gedeeltelijk gerealiseerde en niet gerealiseerde resultaten

In onderstaande tabel is het projectresultaat met de scope weergegeven. Per onderdeel is aangegeven of het resultaat gerealiseerd is of niet.

Omschrijving	Gerealiseerd/gedeeltelijk gerealiseerd / niet gerealiseerd
1. Realisatie kanaalafhankelijke oplossing voor registreren klantverzoeken die via digitale webformulieren (Triple E-Forms (TEF) worden ingediend. Hiervoor wordt de KOA-Klantverzoek ontwikkeld en wordt bestandsmanagement aangepast.	
A. De KOA-Klantverzoek zorgt ervoor dat het klantverzoek geregistreerd wordt en beschikbaar gesteld wordt aan de geabonneerde serviceafnemers zoals ZOMER en EA. Zodat het klantverzoek ook geregistreerd wordt als zaak.	✓ KOA klantverzoek in productie
B. Bestandsmanagement zorgt ervoor dat de bijlagen gekoppeld worden aan de zaken.	✓ Portaalfunctiebestandsmanagement en KOF (Kanaal Ondersteunende Functies) bestandsmanagement in productie.
C. Beheersfuncties bestandsmanagement waarmee beheer grip kan houden op het proces rondom versturen en ontvangen van documenten.	□ Beheersfuncties (BIA, beheer interactie applicatie) wordt nog gerealiseerd in augustus en september 2022.
D. TEF formulier aangepast en koppeling met KOA klantverzoek	✓ TEF formulier voor TWV is aangepast en staat in productie.

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

Omschrijving	Gerealiseerd/gedeeltelijk gerealiseerd / niet gerealiseerd	
E. WERKbedrijf AJD wordt de eerste gebruiker van deze nieuwe functionaliteit. WERKbedrijf AJD is verantwoordelijk voor de aanpassingen in BAW en koppelingen om aan te sluiten op WmZ.	✓	WERKbedrijf AJD is vanaf 1 juli aangesloten op Werken met Zaken.
F. Het project is verantwoordelijk voor het testen van de systemen in de keten en vaststellen van de goede werking hiervan (TEF, KOA-klantverzoek, DRL, ZOMER, C-DCT en BAW-TWV).	✓	Ketentesten zijn succesvol afgerond
2. WmZ voorzieningen FB IV (ZOMER, C-DCT (ZTC), DRL) aangepast voor vastleggen zaakrelaties inclusief beheerfuncties (muteren en verwijderen). B&B zal als eerste gebruik maken van deze functionaliteit. B&B is verantwoordelijk voor de aanpassingen in materiesysteem FLEKS.		
A. ZOMER, DRL en C-DCT (ZTC) aangepast	✓	De WMZ voorzieningen ZOMER, DRL en C-DCT (ZTC) zijn aangepast
B. Het project is verantwoordelijk het testen van de systemen in de keten en vaststellen van de goede werking hiervan (ZOMER, DRL, C-DCT en FLEKS).	✓	Ketentest succesvol afgerond.
3. Project 3 voorbereid		
A. Voorbereiding "MvP Voortgang (T&T)" In augustus 2021 is het vooronderzoek Track&Trace afgerond en geaccordeerd door AB (gepland eind augustus 2021). In project 3 wordt de MVP-voortgang gerealiseerd.		
i. UX-design voor MvP Voortgang (zaakstatus) (WG en Mijn UWV).	✓	UX design voor MvP voortgang is opgeleverd en getoetst bij klanten.
ii. Gegevens analyse op basis van MvP Voortgang (T&T): welke zaakgegevens moeten worden getoond en wat zijn de bronnen van deze informatie. De uitkomst hiervan is input voor hoe de KOA en de KIA-voortgang eruit komt te zien.	✓	Informatieanalyse is opgeleverd
iii. Veranderopdrachten gereed voor start realisatie MVP Voortgang <ul style="list-style-type: none"> • K&S: KOA en KIA "Mijn UWV" en "WG" • B&B: FLEKS • FB IV: ZOMER, C-DCT (ZTC), DRL 	✓	Veranderopdrachten zijn opgesteld en ingediend.
B. Stappenplan realiseren volledige generieke KOA klantverzoek.	✓	AJD TWV maakt als eerste gebruik maken van KOA klantverzoek. De KOA Klantverzoek wordt in

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

Omschrijving	Gerealiseerd/gedeeltelijk gerealiseerd / niet gerealiseerd
<p>C. Analyse afgerond en oplossingsrichting vastgesteld van restpunten uit project 1 voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Toegang tot een zaak. ii. Gebruik zaaknaam in ZOMER. iii. Structurele oplossing voor toevoegen documenten aan in ZOMER gesloten zaken. iv. Automatisch documenten koppelen aan zaak die centraal via post binnenkomen bij FB. <p>D. PSA en projectplan project 3 opgesteld.</p>	<p>beheer genomen door team Malta (K&S). Als andere afnemers wensen hebben voor KOA klantverzoek, dan worden de veranderopdrachten door de afnemers opgesteld en ook gefund.</p> <p>✓ Korte termijn oplossing uitgewerkt. Deze wordt gerealiseerd in project 3. Lange termijn oplossing wordt in project 3 uitgewerkt</p> <p>✓ Oplossing uitgewerkt. Wordt gerealiseerd in project 3</p> <p>✓ Oplossing uitgewerkt en geïmplementeerd op 27 mei 2022</p> <p>✓ Veranderopdracht wordt ingediend voor project 3</p> <p>✓ PSA 3 mei en projectplan 11 mei goedgekeurd</p>
<p>4. Aansluitservice WMZ</p> <p>A. Operationeel voor aansluiten nieuwe afnemers op WMZ.</p> <p>B. Impact bepaalt en afspraken gemaakt met huidige afnemers (VFV, CRTV LAO en Handhaving) voor overgang naar "WmZ nieuwe stijl".</p>	<p>✓ Aansluitservice is ingericht. FB is de trekker hiervan. Om de divisies en domeinen te ondersteunen bij het inrichten van WmZ is inmiddels een 'aansluitservice' ingericht waarin project WmZ, FB en K&S deelnemen.</p> <p>□ Impact analyse voor VFV is afgerond. Voor CRTV LAO en Handhaving loopt dit nog. Doel is dat deze afnemers in 2023 overgaan op "WmZ nieuwe stijl". Vanuit project 3 wordt hierop gestuurd.</p>
<p>5. Eigenaarschap concept WmZ vastgesteld.</p>	<p>✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Voor de komende jaren is een roadmap opgesteld die richting geeft aan de verwachte doorontwikkeling. <p>Verantwoordelijkheden, activiteiten en benodigde capaciteit zijn uitgewerkt. De benodigde capaciteit wordt vanuit FB IV aangevraagd en zal ingaan in 2023.</p>

Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen

- **Ad 1B:** Voor de bestandsoverdracht van KOF Bestandsmanagement richting het EA is geen claim-check geïmplementeerd, maar de bestaande oplossing gehanteerd, waarbij documenten gecodeerd op MQ worden gezet.
Actie: is bij FB-IV in behandeling en wordt gerealiseerd in WmZ project 3.
- **Ad 1C:** Beheersfuncties (BIA, beheer interactie applicatie) wordt nog gerealiseerd in augustus en september. Het gaat hierbij om onderstaande functionaliteit voor 2^e lijns beheer.
 - Opnieuw doorzetten specifieke klantverzoek of bijlagen richting DRL EA? (wat als DIV zelf doet)
 - Raadplegen overzicht bestanden (Bestandmanagement)
 - Raadplegen overzicht klantverzoeken.

De kosten hiervoor worden in WmZ project 3 opgenomen.

- **Ad 1D:** Tussen TEF en KOA KV wordt nog steeds een pdf uitgewisseld i.p.v. het gestructureerd bericht van de aanvraag.
Actie: wordt opgelost en wordt gerealiseerd in WmZ project 3
- **Ad 4:** Impact analyse afronden en afspraken maken met huidige afnemers (VFV, CRTV LAO en Handhaving) voor overgang naar "WmZ nieuwe stijl".
Actie: wordt meegenomen in Werken met Zaken project 3.

Bovenstaande acties waren nog niet in projectplan WmZ project 3 opgenomen. De verwachting is dat deze zullen worden gerealiseerd vanuit het reeds vrijgegeven budget van project 3.

Verloop van het project

Ontwikkeling project WmZ project 2		
Projectplan	Het project realiseert de uitbreiding van de WmZ voorzieningen 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. Budgetvrijgave van €1.309k tot en met december 2021.	Vastgesteld: PB 22/09/21 RvB 02/11/21
PSA		Vastgesteld: AB+ 26/08/21
GEB check	Geen noodzaak om een GEB-rapport op te stellen: in het kader van project 2 vindt namelijk geen verwerking plaats van privacygevoelige persoonsgegevens. WmZ dient als doel om de beschikbare informatie en gegevens te bundelen en te presenteren. De aansluitende partij (WERKbedrijf AJD) zal een GEB check en indien nodig een GEB uitvoeren.	Vastgesteld: FG 03/09/21
Tussentijdse evaluatie	Update project voortgang. Budgetvrijgave van € 1.085k voor de periode januari tot en met mei 2022.	Vastgesteld: PB 31/01/22

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

Vervolg project WmZ project 3

WmZ project 3 "Realisatie MVP Voortgang (Track&Trace)"	Het doel van project 3 is dat de klant op het portaal op uniforme wijze de voortgang van de afhandeling van een klantverzoek kan zien. B&B is de first user en dit zal gerealiseerd worden voor de klantprocessen "Ik maak bezwaar WN" en "Ik maak bezwaar WG". De oplossing is in de basis generiek en kan hergebruikt worden voor andere klantprocessen.
---	--

Leerpunten

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.

1. Leerpunten release zaakrelaties

Positieve punten

Organisatie en planning

- Alle teamleden waren op de hoogte van planning en scope. Hun taken en verantwoordelijkheden waren duidelijk en ook bij wie ze terecht konden met vragen. De onderlinge afhankelijkheden waren bij iedereen bekend en de afstemming t.o.v. de (her)planning de fases liepen goed in elkaar over.
- De taken bij verschillende fasen: analyse-, realisatie-, test- en implementatiefase zijn goed georganiseerd.
- Goede projectaansturing.
- Ook de go live avond was weer geslaagd, mede dankzij een goede voorbereiding o.a. door regelmatig overleg, elkaar helpen, en een gedegen ketentest.
- Een positief resultaat.

Samenwerking en afstemming

- Het team werkt goed samen op alle punten en de betrokkenheid is groot.
- Samenwerking in algemene zin met ketenpartners.
- Bij releases waren alle betrokken partijen (B&B en K&S) flexibel beschikbaar om bepaalde activiteiten uit te voeren zoals PAT-testen e.d. Goede samenwerking onderling.
- Ondanks wat tegenslagen en het feit dat de keten nieuwe stijl nog niet actief gebruik wordt is de samenwerking met onze ketenpartners goed geweest. Dat is een goede basis om stappen te maken.
- De samenwerking en afstemming met de collega's van B&B en K&S was prima. Binnen FB-IV (team DRL/ZTC/Solaris) liet hier en daar te wensen over, maar dit komt omdat FB-IV met Agile werken in ontwikkeling is en lerend.
- Teams weten elkaar steeds beter te vinden. Goed om te zien dat op vrijdag 12 november alle betrokkenen beschikbaar waren om te analyseren wat er mis was gegaan op go live moment van 11 november.
- Goede afstemming tussen relevante partijen.
- Korte lijstjes met de ketenpartners. Oog en begrip voor de complexiteit in de keten.

Verbeterpunten

Organisatie en planning

- Realisatie en testen is niet altijd goed te plannen. Is een uitdaging.
- Het is een moeizaam proces om tot een gezamenlijke planning te komen voor de ketentest op accept. Gezien de afhankelijkheden in de keten. Kan dit vereenvoudigd worden?
- Invulling rol Testcoördinator, (keten)testplan aanwezig, oplevering testrapport, enz.

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

- Onduidelijkheid bij FB-IV over de migratie naar DXC maakte het moeilijk om te plannen.
- ZTC en ZOMER ligt heel dicht bij elkaar. Nu zijn het 2 teams. Heeft het toegevoegde waarde als dit in 1 team wordt opgenomen. 1 aanspreekpunt, afhankelijkheden makkelijker in kaart brengen etc.
- Communicatie en planning DIV bij installatie issues.
- Procedures nog niet altijd helemaal duidelijk. Veel mensen reageren niet op mailtjes.
- Bij de test en implementatiefase zijn wat slordigheidjes ingeslopen. Deels is dit te wijten aan de hoge tijdsdruk en complexiteit, maar de basiszorgvuldigheid was niet altijd goed ingevuld. Communiceren en vastleggen is hierbij uitermate belangrijk. Dat kan beter.
- Bij elke release zijn er toch verschillen tussen accept en productie. Hoe kunnen we dit voorkomen?
- Info over aantallen uit te voeren sprints was niet altijd beschikbaar. Resulteerde in niet te voorspellen IV kosten.

BORGING

- Testcoördinator maakt bij elke release duidelijke afspraken dat vanuit de applicatie FSO wordt opgeleverd en vanuit de ketentest een keten sign-off.
Aanscherpen ketentest proces – oplevering ketentestplan, testcases, testrapport etc.
- Verantwoordelijkheid ZTC wordt overgedragen aan PO van ZOMER.
Voordelen o.a.: één aanspreekpunt, afhankelijkheden makkelijker in kaart te brengen en minder overdrachtsmomenten.

Samenwerking en afstemming

- Alle betrokken partijen al vroeg in het stadium betrekken.
- Laat in het proces op de hoogte gebracht c.q. meegenomen.
- We hebben gaande het ontwikkeltraject van Zomer veel moeten overleggen met het expert-team Doorontwikkelen WMZ. Niet alles was even duidelijk, dan wel was er regelmatig afstemming nodig met het expert-team voor bepaalde keuzes.
- De communicatie tussen de verschillende ontwikkelteams kan beter.

BORGING

- In voorbereiding van project 3 zijn inmiddels meerdere sessies georganiseerd met de teams (analisten, ontwerpers en PO's) om de scope, planning en veranderopdrachten door te nemen. Doordat de teamleden elkaar kennen, nemen ze ook makkelijker contact op met de teamleden van de andere teams.

Inhoud

- Niet matchende berichtsificaties.
- Verwarring hoe de koppelingen eruit moesten zien. Draaiboek bij implementatie B&B niet compleet. Onder tijdsdruk op release-avond verkeerde conclusies trekken, n.a.v. verkeerde tabelvulling die niet in het draaiboek was opgenomen. ZTC-vulling was niet 100% correct.
- Bij nagenoeg elke release worden er synchronisatie fouten ontdekt in de vulling tussen C-DCT en ZTC. Deze fouten worden elke live gang hersteld op de productieavond. Deze fouten zijn te voorkomen door het hanteren van script bij de vulling van de C-DCT en ZTC. Script die op ontwikkelomgeving worden ontwikkeld, vervolgens op A verder worden getest en op P tijdens de productieavond opnieuw worden ingezet. Deze tip is door Solaris al begin 2021 gemeld bij EA.
- Realiseren van aansluitingen in de keten is niet zonder hobbels verlopen. Ondanks alle medewerking van de ketenpartners.

BORGING

- Visualiseren overzicht koppelvlakken en opnemen in productinformatieoverzicht.
- Inzetten van script bij de vulling van de C-DCT en ZTC (script die op O worden ontwikkeld, vervolgens op acceptatieomgeving verder worden getest en op productieomgeving tijdens de productieavond opnieuw worden ingezet).

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

2. Leerpunten voorbereiding project 3 "MVP voortgang"

Positieve punten

Organisatie en planning

- Het wekelijkse voortgangsoverleg waarbij de voortgang en afspraken gezamenlijk wordt vastgelegd.
- De vastlegging van de voortgang in Excel door de werkgroep trekker.

Samenwerking en afstemming

- Individuele afstemming/samenwerking verloopt soepel.
- Prettige samenwerking.
- Samenwerking en communicatie tussen E-Werken, FB-IV en B&B was goed.
- Samenwerking binnen K&S.
- Begrip voor elkaars standpunten.
- Toewijding over de volle breedte om iets moois neer te zetten.
- De wil van collega's om ondanks frustraties er toch iets moois van te maken.
- We hebben allemaal niet opgegeven. We zijn eraan blijven trekken om tot resultaten te komen.

Verbeterpunten

Organisatie en planning

- In UX design was meer opgenomen dan MVP, dit was heel erg verwarrend. Hierdoor was voor een ieder niet meer duidelijk wat de MVP scope was.
- Doordat er verschillende proefballonnetjes werden afgestemd en mock-ups voor werden gemaakt is dat een eigen leven gaan leiden. Daarnaast leek het ineens of vanuit het architectuurvraagstuk de scope werd bepaald. Kortom, te veel ruis.
- Architectuurproducten niet tijdig gereed. Veel discussies tussen architecten. Onduidelijk welke informatie bronsystemen nu wel/niet bevatten.
- In eerste instantie waren onderlinge afhankelijkheden in vroeg stadium onderkend. Later werd aangegeven dat er voldoende informatie aanwezig was om verder te kunnen. Dat bleek niet het geval te zijn, wat heel frustrerend voor het proces was.
- Commitment afspreken, taken, verantwoordelijkheden en afhankelijkheden beter vastleggen en bewaken, sturen op en bewaken van besluiten en keuzes, vaststellen dat alle werkgroepleden hetzelfde beeld hebben van wat Voortgang, Zaakstatus enz. is.
- Urgentie qua planning en deadlines werd niet gevoeld. Pas bij naderen van PI deadlines kwam een iedere in actie. Hierdoor was er weinig tijd om de resultaten te reviewen.
- Per activiteit/opdracht is er een opdracht uitgewerkt waarin de scope beschreven is. De uitwerking van de details heeft heel lang op zich laten wachten en is pas in de laatste weken bij het naderen van de deadline, na veel interventies en energie, duidelijk geworden.
- Verminderde inzet directe collega's door persoonlijke omstandigheden en verschuiving van prioriteiten.
- Strakker vastleggen van besluiten, deze werden wekelijks vastgelegd. Maar het totaal overzicht ontbrak.
- Bij het opleveren van input, het formeel laten vaststellen via mail of tijdens het voortgangsoverleg en de vastlegging hiervan in het dossier op SharePoint door de werkgroepleden.

BORGING

- Strakker sturen op afhankelijkheden, om te voorkomen dat andere werkstromen al starten terwijl de basisproducten (architectuur) nog niet gereed zijn.
- Vervanging of escalatie bij (langdurige) afwezigheid van werkgroepleden die van belang zijn om de basis neer te zetten.
- In project 3 is een business consultant beschikbaar die het overleg goed gaat voorbereiden en de resultaten en besluiten gaat vastleggen en terugkoppelen. Vanwege de complexiteit is het van belang dat alle tussenresultaten en besluiten zorgvuldig centraal worden vastgelegd.

Samenwerking en afstemming

- Betere afstemming tussen de werkgroepleden onderling zonder tussenkomst van procesbegeleider.
- Sommigen melden zich af of verschijnen niet tijdens het voortgangsoverleg zonder rekenschap te geven over de voortgang van de taken die bij hen liggen.
- Houding en gedrag: de onprofessionele en onaangename manier waarop sommige werkgroepleden zich soms bij irritatie uiten.

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

- In plenaire sessies en tijdens het voortgangsoverleg is er niet echt sprake van een constructieve houding en samenwerking.
- Samenwerking liep af en toe stroef, op schoolse manier: "heb je je huiswerk af?"
- B&B was pas laat betrokken voor co-creatie van uitwerking architectuur voortgang.

BORGING

- Kick-off organiseren. Doel kennismaken, verwachtingen delen, samenwerking en werkwijze afstemmen.

3. Leerpunten realisatie KOA klantverzoek, bestandsmanagement, TEF formulier en portaalfunctie bestandsmanagement

Positieve punten

Organisatie en planning

- Regelmatig overleg met alle betrokken partijen.
- Groot project, nieuwe werkwijze, een stap dichterbij de gewenste werkwijze vanuit architectuur, maakt verdere doorontwikkeling mogelijk.

Samenwerking en afstemming

- Betrokkenheid van de teams en projectteamleden; communicatie/afstemming.
- Iedereen maakte tijd vrij en zette zijn/haar schouders eronder om het toch af te krijgen en om te kunnen testen etc.
- Duidelijke communicatie tussen verschillende partijen.

Verbeterpunten

Organisatie en planning

- Vanuit project was de planning om q2 naar productie te gaan. Project AJD digitaliseren TWV heeft i.v.m. DXC freeze bij WERKbedrijf de planning bijgesteld, waardoor het zes weken eerder opgeleverd moest worden. Hierdoor kwam al snel alles onder druk te staan.
- Beter afstemming tussen de ontwikkelteams onderling.
Team TU.NL heeft portaalfunctie bestandsmanagement opgeleverd. Voor team WAIKIKI kwam het als verrassing dat ze de functionaliteit nog moesten implementeren. Voor dit team (met aantal nieuwe teamleden) was onduidelijk wat erbij kwam kijken om dit bij DXC te installeren. Hierdoor kwamen we wel in de knel toen de KIA met portaal onderdelen pas laat konden worden getest.
- Twee projecten naast elkaar ("WMZ gereed voor nieuwe afnemers" en "AJD digitaliseren TWV") laten draaien kan informatie gap/ruis geven en drukte in de agenda bij de betrokkenen.
- Onderlinge afhankelijkheden vooraf beter in beeld brengen, zeker als meerdere ontwikkelteams (binnen dezelfde divisie of andere divisie) betrokken zijn.
- Eerder WRC betrekken bij changes op Werkgever portaal.
- Zorgen dat bij de kick off alle betrokken partijen aanwezig zijn, o.a. team TU.NL.

BORGING

- Zorg dat bij de "KICK of" sessie alle betrokken teams aanwezig zijn. Doel kennismaken, verwachtingen delen, afhankelijkheden bespreken, samenwerking en werkwijze afstemmen.
- Lead PO of release coördinator aanstellen, als er meerdere teams van K&S betrokken zijn. Zodat de afhankelijkheden beter in beeld gebracht kunnen worden en gedeeld binnen de teams.

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

Planning en financiën

Start- en einddatum	Startdatum	02-11-2021
	Oorspronkelijke einddatum	31-05-2022
	Werkelijke einddatum	31-07-2022

Financiële consequenties

	Kostensoort	Totaal Initieel begroot**	Totaal werkelijk	Verschil
Enmalige projectkosten*	Intern	€ 1.450	€ 705	€ -745
	Extern	€ 415	€ 448	€ 33
	Automatisering:			€ -
	▪ Hardware			€ -
	▪ Standaard Software			€ -
	▪ Spraak & Dataverbindingen			€ -
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 930	€ 483	€ -448
Overig	€ 6	€ 25	€ 19	
	Totaal	€ 2.800	€ 1.660	€ -1.140

Structurele kosten	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Verschil
	K&S			
	Functioneel + Applicatiebeheer	€ 80	€ 80	€ 0
	Verwerkingsinfra (extern)	€ 58	€ 58	€ 0
	Totaal	€ 138	€ 138	€ 0

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

** Initieel begroot is het eerst vastgestelde Projectplan

De werkelijke projectkosten zijn € 1.660k, ten opzichte van de initiële begroting een daling van € 1.140k.

Met de goedkeuring van het oorspronkelijke projectplan is voor 2021 een bedrag van € 1.309k door de raad vrijgegeven. De projectkosten voor 2021 zijn uitgekomen op € 640k, dat is € 669k lager dan het vrijgegeven budget voor 2021. De grootste veroorzaker van deze daling zijn de destijds beoogde sprintkosten. Voor het realiseren zijn in de begroting in totaal 18 sprints opgenomen, op basis van de opgave van K&S maar nu blijkt dat in werkelijkheid het bouwen minder complex is en de verwachting is dat het aantal sprints fors minder zullen zijn (bandbreedte 6-8 sprints tot accept). Dat verklaart voor een groot deel de onderuitnutting in 2021. Daarnaast waren de uren van de ontwikkelteams van zowel K&S als FB-IV te hoog ingeschat.

In februari van dit jaar is een tussentijdse evaluatie opgesteld waarbij de voortgang is toegelicht. Ten opzichte van de initiële begroting (€ 1.491k) is om dezelfde bovenstaande reden meteen ook de begroting voor 2022 met € 406k naar beneden bijgesteld, naar € 1.085k. In de realisatiefase is tijdens de PI-sessies de hoogte van de sprints, in overleg met de teams steeds bijgesteld en aansluitend de prognose overeenkomstig aangepast. Uiteindelijk zijn de werkelijke projectkosten voor 2022 uitgekomen op € 1.021k, in totaal € 470k lager dan de initiële begroting. Naast de lagere sprint – en implementatiekosten zijn de kosten voor intern/extern personeel over vrijwel alle onderdelen lager uitgevallen. De kosten voor communicatie zijn hoger. Om het Werken met Zaken concept UWV breed onder de aandacht te brengen is een extern bureau aangetrokken voor het ontwikkelen van animaties. Het primaire doel was om visueel zichtbaar te maken hoe essentieel WmZ is voor de primaire bedrijfsprocessen van het UWV en het belang dat alle divisies en organisatieonderdelen aansluiten.

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

Structurele meerkosten

Bij K&S zijn structurele kosten ontstaan voor het technische onderhoud en beheer van de KOA Klantverzoek en Bestandsmanagement (€ 80k). Daarbij is ook rekening gehouden met kosten voor verwerkingsinfra (€ 58k). Afstemming met BC&K K&S heeft plaatsgevonden. De structurele kosten voor het 2^e halfjaar 2022 waren ten onrechte opgenomen als initiële projectkosten, maar die zullen ten laste van de begroting van project 3 komen.

Omdat er aan de applicatie ZOMER geen nieuwe aanpassingen zijn doorgevoerd zullen geen meerkosten optreden bij FB.

Kwantitatieve baten

Het WmZ concept draagt bij aan efficiency. Na realisatie van WmZ project 3 "realisatie voortgang" kan de medewerker in één oogopslag zien wat de status is van de lopende zaken bij de klant. In de huidige situatie moeten deze gegevens uit verschillende toepassingen worden opgehaald. E-Werken adviseert elke divisie die aansluit op Werken met Zaken dit mee te nemen in het 3-jaarlijkse normeringsonderzoek, om zodoende inzicht te verkrijgen in de meer/minderkosten.

Kwalitatieve baten

Klant

- De door de klant ingediende tewerkstellingsvergunningen (TEF formulieren) worden geregistreerd als zaak en dragen bij aan digitalisering en verdere optimalisatie van het klantproces. Dit is de basis en rand voorwaardelijk om op een later moment ook de status van het klantverzoek te tonen op het portaal. Daarnaast kunnen ook andere primaire klantprocessen die gebruik maken van TEF, aansluiten op het WmZ concept.

Medewerker

- De medewerker van B&B kan zaakrelatie leggen → beroepszaak relateren aan een bezwaarzaak. Op dit moment is dit overzicht niet beschikbaar en is het tijdrovend om deze gegevens bij elkaar te verzamelen. Dit leidt tot een verhoging van de efficiency en een hogere medewerkerstevredenheid.

Kansen en risico's

Alle risico's zijn gedurende het project gemitigeerd. Kansen worden meegenomen in de doorontwikkeling Werken met Zaken.

Nr.	Risico	Toelichting of het risico zich heeft voorgedaan	Beheermaatregel	Eigenaar
01	Planningsafhankelijkheid. In deze fase van het project, met relatief korte planningsperiodes, kunnen verstoringen/ veranderingen in planningen buiten de invloedsfeer van het project een relatief groot gevolg hebben voor de planning. Bijv. VeDaT of de concrete planning als gevolg van de verschillende PI dagen in de verschillende divisies.	Risico heeft zich voorgedaan, maar door inzetten van beheermaatregel kon tijdig bijgestuurd worden en was de impact op de tijdslijnen beperkt.	Voortdurende monitoring en alignement van planningen door de in het project betrokken productowners, (keten)test coördinator en waar nodig escalatie bij betreffende senior suppliers in de Stuurgroep. <u>Status</u> ▪ Afgerond	Stuurgroep Programmaraad E-Werken
02	Ketenregressietest loopt uit door meerdere opleveringen (sprints) om blokkerende bevindingen op te lossen	Risico heeft zich voorgedaan. Blokkerende bevindingen konden snel worden opgelost.	Indien blokkerende bevindingen afstemmen met PO's om deze ZSM op te lossen en waar nodig de betrokken stuurgroepleden inschakelen.	Sr. suppliers FB IV en K&S

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

Personele consequenties

Geen personele consequenties.

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1		Project	
0.2	09-06-2022	Stuurgroep WmZ	Eerste concept doorgenomen
0.3	15-06-2022	PB	Friendly review
0.4	14-07-2022	Stuurgroep WmZ	Akkoord
0.8	18-08-2022	Programmaraad E-Werken	Aanpassing voorlegger verwerkt. Akkoord met decharge.
0.9	29-08-2022	PB UWV	
0.9PB10	31-08-2022	Retour van PB UWV	Akkoord en van advies voorzien
0.95PB10	13-12-2022	RvB (portefeuillehouder)	Akkoord. Op verzoek wordt de directeur reactie aangevuld.
0.96PB10	01-02-2023	RvB	

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10

PortfolioBureau heeft het dechargerapport getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	Oordeel
<i>OStrategische afstemming</i>	Decharge
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>	Decharge
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>	Decharge
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	Decharge
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>	Decharge
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	Decharge
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	Decharge
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	
<i>Decharge, Overdracht & Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	Decharge
27. Doelstellingen zijn behaald	
28. Afsproken resultaten zijn gehaald	
29. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	
30. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	
31. Business case geactualiseerd	
32. Openstaande acties belegd en geborgd	
33. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	
34. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	
35. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	
36. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	

Toelichting: (indien oranje of rood)

Ad. 21 Het project geeft aan dat de structurele kosten voor het 2^e halfjaar 2022 ten onrechte zijn opgenomen als initiële projectkosten, maar dat ze ten laste van de begroting van project WmZ 3 zullen komen. PB wijst erop dat structurele kosten niet ten laste van een project komen, maar van een divisie. De structurele kosten dienen dan ook te worden opgenomen in de reguliere begroting van de betreffende divisie.

Projectnaam:	WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
Projectcode:	UN0999 / E-Werken
Datum:	13-12-2022
Versie:	0.96PB10

Ad. 32 De openstaande punten zijn belegd bij het vervolgproject, WmZ 3, maar zijn niet in het projectplan opgenomen. Het project WmZ 3 verwacht alsnog dat deze acties binnen het reeds vrijgegeven budget kunnen worden gerealiseerd.

In september ontvangt PB graag een geactualiseerde meer-minderkosten overzicht van het project WmZ 3.

Ad. 36 PB stelt de onderstaande meer- en minderkosten vast t.b.v. de centrale administratie FEZ.

	Divisie/Directoraat	Kosten type	€ *1.000	notitie
Structurele kosten	K&S Technisch onderhoud & beheer KOA Klantverzoek & Bestandsmanagement	IV Automatisering	80	
	K&S Verwerkingsinfra	IV Automatisering	58	
Structurele Baten	WERKbedrijf AJD	Personeel	n.t.b.	Vast te stellen door middel van normeringsonderzoeken.
	Bezwaar & Beroep	Personeel	n.t.b.	Vast te stellen door middel van normeringsonderzoeken.

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

WmZ project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers
UN0999 / E-Werken
13-12-2022
0.96PB10