



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	7 februari 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 - 032
Onderwerp	E-Werken: Projectplan Klantbeeld Werkgever
Directeur	Directeur Uitkeren
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
PortfolioBureau	<p>PB adviseert om akkoord te gaan met het projectplan en een budget à €1.196k vrij te geven voor de periode januari t/m december 2023. Aangezien het project gestart is zonder dat er een goedgekeurd projectstuurdocument aan ten grondslag lag, beschouwt PB de in 2022 gemaakte kosten à €173k als administratieve afhandeling. PB wijst E-Werken wederom erop dat budget van tevoren aangevraagd dient te worden en niet met terugwerkende kracht.</p> <p>Gezien het belang van Klantbeeld Werkgever voor het verbeteren van de dienstverlening, verzoekt PB E-Werken om in januari 2023 aan te geven of er een mogelijkheid is en wat daar voor nodig is om een versnelling aan te brengen in het project zodat het projectresultaat eerder gereed is (bijvoorbeeld eind 2023).</p> <p>PB verwacht dat de roadmap de volledige implementatie beslaat en dat de divisies Klantbeeld Werkgever opnemen in het BIP 2024 en verder.</p>
Reactie Programmadirecteur E-Werken	<p>Akkoord met het advies van PB UWV. De vraag van PB om versnelling aan te brengen waar mogelijk wordt in het project meegenomen door zo nadrukkelijk mogelijk te sturen op een minimum viable product om de implementatie mee te starten. Er zal dan daarna wel ruimte moeten blijven voor doorontwikkeling.</p>

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord op dit projectplan
2. Akkoord voor uitvoering project Klantbeeld Werkgever en beschikbaar stellen van budget van € 2.240k:
 - € 1.369k voor 2023 (inclusief kosten voor de initiatiefase ad € 173k)
 - € 872k voor periode januari tot en met oktober 2024

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Programma E-Werken heeft al geruime tijd geleden het vooronderzoek visie CRM afgerond. Inzichten uit o.a. klanttevredenheidsonderzoeken en klachtenrapportages, gesprekken met medewerkers van uitvoering en input van de werkgroepen onderbouwen de noodzaak voor een UWV brede CRM-visie.

De CRM-visie en de realisatie van deze visie, draagt eraan bij ervoor dat de klant UWV als één organisatie ervaart. Een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle realisatie van de CRM-visie, is dat de medewerkers in het klantproces kunnen beschikken over het gewenste Klantbeeld en klantcontactregistratie.

Klantbeeld Werkgever is één digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is. De cliënt wordt hierdoor direct herkend en voelt zich daardoor nog beter geholpen.

Dit project draagt bij aan de sturingsafspraken "Sturen op de menselijke maat in de dienstverlening aan burgers en bedrijven". Klantbeeld Werkgever zorgt ervoor dat bedrijven zich in de dienstverlening van UWV 'gezien, gehoord en geholpen' voelen, hierdoor zal de werkgever een verbetering ervaren in de integrale klantreizen voor werkgeversdienstverlening.

Daarnaast draagt het project Klantbeeld Werkgever ook bij de doelstelling "Vereenvoudigen en vernieuwen applicatielandschap met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen", zoals beschreven in het UWV Informatieplan.

Om onze medewerkers beter te ondersteunen bij de dienstverlening aan de werkgevers is het nodig om de ICT-ondersteuning te vereenvoudigen en vernieuwen. Hiervoor maken we gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen en generieke ICT-voorzieningen.

Alle medewerkers met klantcontact gaan gebruiken maken van hetzelfde Klantbeeld.

Op dit moment wordt binnen UWV per divisie gebruik gemaakt van andere toepassingen om het Klantbeeld voor een werkgever samen te stellen. Reductie van de complexiteit wordt onder meer bereikt door het realiseren en gebruiken van een divisie- overstijgend Klantbeeld en dat er gebruik gemaakt wordt van dezelfde eenduidige brongegevens en services.

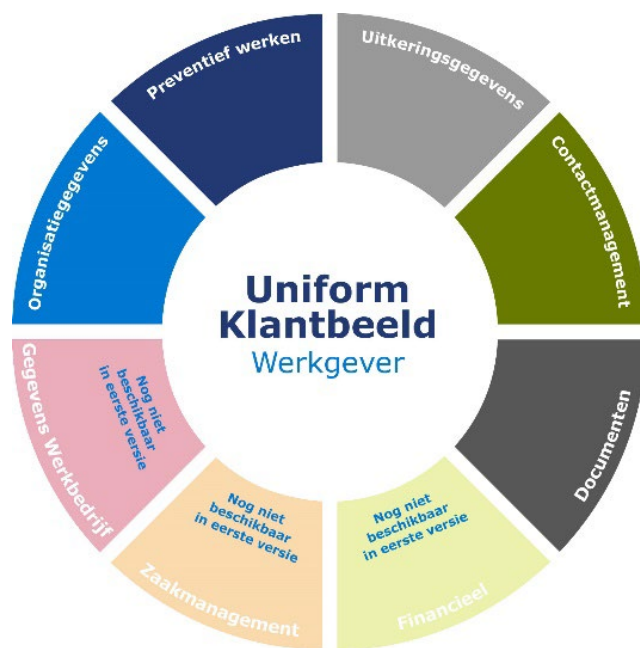
In 2021 is het projectvoorstel Klantbeeld Werkgever op advies van de PB Stuurgroep aangehouden vanwege onvoldoende zekerheid over onder meer resources/maakbaarheid. E-Werken heeft nader onderzoek gedaan naar mogelijkheden om gegevens beschikbaar te krijgen en naar de groepen die van Klantbeeld Werkgever gebruik willen maken.

Ter voorbereiding op de start van Klantbeeld Werkgever is in de initiatiefase samen met een gebruikersgroep met vertegenwoordigers van K&S, Uitkeren, Werkbedrijf en SMZ het prototype voor Klantbeeld Werkgever uitgewerkt. Vervolgens is bepaald op basis van het prototype Klantbeeld Werkgever wat nodig is om deze te realiseren.

Het project Datalandschap Werkgever (K&S-klantexpertise) heeft in de initiatiefase ook de maakbaarheid van Klantbeeld Werkgever aangetoond door het prototype Klantbeeld Werkgever te ontwikkelen in de analyse omgeving van Datalandschap Werkgever.

Klantbeeld Werkgever is opgedeeld in acht gegevensgroepen (zie figuur 1).

De realisatie van Klantbeeld Werkgever zal onder aansturing van Programma E-Werken uitgevoerd worden. Klantbeeld Werkgever is een gemeenschappelijke voorziening die wordt ontwikkeld voor de divisies. Denk bijvoorbeeld aan Landelijke adviseurs Werkgeversdiensten bij Werkbedrijf, Accountmanagers en Klantadviseurs bij K&S, Uitkeringsdeskundigen ZW en OSW bij Uitkeren. Uitgangspunt daarbij is dat Klantbeeld Werkgever en de services hergebruikt kunnen worden voor andere divisies, conform de aanpak van Uniform Klantbeeld Burger. K&S is de beoogde eigenaar van deze voorziening, conform Klantbeeld Burger



Figuur 1: Klantbeeld Werkgever.

Het project zal stapsgewijs onderstaande realiseren:

1. Realiseren Klantbeeld Werkgever

De scope voor de eerste versie van het Klantbeeld Werkgever is samen met de gebruikersgroep Klantbeeld Werkgever bepaald. In deze eerste versie worden onderstaande gegevensgroepen gerealiseerd:

- Organisatie gegevens
- Preventief werken
- Uitkeringsgegevens
- Contactmanagement
- Documenten

2. Proef, pilot en grootschalig

Nadat een gegevensgroep is gerealiseerd en succesvol getest, dan wordt deze beschikbaar gesteld aan de gebruikersgroep. De gebruikersgroep kan dan ervaring op doen met deze gegevensgroep en verbeterpunten aandragen. Wanneer de vijf gegevensgroepen zijn gerealiseerd zal deze getoetst worden in een pilot. Indien de pilot succesvol is afgerond wordt Klantbeeld Werkgever grootschalig beschikbaar gesteld en kunnen andere divisies aansluiten op Klantbeeld Werkgever.

3. Klantbeeld Werkgever is beschikbaar voor alle divisies

Aansluitservice Klantbeeld Werkgever. Wanneer divisies aansluiten op Klantbeeld kan de aansluitservice de divisie ondersteunen en adviseren bij het aansluiten op Klantbeeld Werkgever. De aansluitservice is de plek en het aanspreekpunt voor nieuwe divisies en gebruikers. De aansluitservice maakt de toegang tot gebruik van Klantbeeld laagdrempelig. Daar krijgen ze informatie over de te nemen stappen om gebruik te maken van Klantbeeld voor de eigen doelstelling. Roadmap wordt opgesteld wanneer welke divisies (domeinen) gebruik willen maken van Klantbeeld Werkgever.

De realisatie van deze eerste versie van Klantbeeld Werkgever is de eerste stap om het volledige Klantbeeld Werkgever te realiseren.

4. Eigenaarschap Klantbeeld Werkgever ingericht

Formaliseren van de eigenaar van Klantbeeld Werkgever conform Klantbeeld Burger, K&S is de beoogd eigenaar. De eigenaar heeft ook de regie op het nog in te richten afnemersoverleg waarin de (toekomstige) gebruikers van Klantbeeld vertegenwoordigd zijn.

5. Projectplan Doorontwikkeling Klantbeeld Werkgever

In dit projectplan wordt o.a. de aanpak beschreven om de ontbrekende gegevensgroepen (Gegevens Werkbedrijf, Zaakmanagement en Financieel) en de gebruikerswensen uit het afnemersoverleg te realiseren.

In onderstaande tabel is de concept planning opgenomen

Concept planning realisatie klantbeeld Werkgever - na elke PI naar productie voor proef	2023												2024									
	Jan.	Feb.	Maart	Apr.	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Maart	Apr.	Mei	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.
Detailanalyse voor veranderopdrachten.																						
Realisatie Klantbeeld Werkgever PI 2&3																						
Ketentest																						
Go live																						
Proef gebruikersgroep																						
Realisatie Klantbeeld Werkgever PI 4 2023																						
Ketentest																						
Go live																						
Proef gebruikersgroep																						
Realisatie Klantbeeld Werkgever PI 1 2024																						
Ketentest																						
Go live																						
Proef gebruikersgroep																						
Voorbereiding pilot																						
Pilot																						
Beschikbaar voor alle divisies																						
Nazorg q4																						

Figuur 2: Conceptplanning: start realisatie q2 2023. Doel is om na elke PI (kwartaal) functionaliteit naar productie te brengen zodat de gebruikersgroep ervaring kan opdoen en feedback kan geven. Na elke PI van K&S wordt de planning voor realisatie bijgesteld.

Gevolgen voor mensen

Eindgebruiker, klant	Meerwaarde
Werkgever	Verbeterde persoonlijke dienstverlening, de werkgever wordt bij het eerstelijns contact direct herkend, gericht en sneller geholpen o.b.v. relevante, betrouwbare, actuele en uniforme informatie. De klant ervaart UWV als één organisatie.
Medewerker UWV	De medewerker met klantcontact kan de werkgever beter en efficiënter ondersteunen. Er is maar één toepassing nodig om direct het Klantbeeld te raadplegen. Met als resultaat direct inzicht in relevante, betrouwbare, actuele uniforme informatie.

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

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Planningsafhankelijkheid. In dit project, met relatief korte planningsperiodes, kunnen verstoringen/ veranderingen in planningen buiten de invloedssfeer 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.	G	G	H	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortdurende monitoring en alignment van planningen door de in het project betrokken product owners, (keten)test coördinator en waar nodig escalatie bij betreffende senior suppliers in de Stuurgroep. ▪ Risico-opslag van totaal 2 sprints opgenomen in de begroting en de planning 	Sr. Suppliers
2	Regressietest loopt uit doordat testdata of bronapplicatie niet beschikbaar is tijdens de ketenregressietest	G	G	H	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lessons learned uit eerdere projecten worden meegenomen. ▪ Ketentestmanager heeft afspraken gemaakt met de release coördinatoren van de bronnen over beschikbaarheid van testdata en de bronnen tijdens de ketenregressietest in de acceptatieomgeving. Ondanks dat kan het zijn dat een bron niet beschikbaar is tijdens de ketenregressietest i.v.m. DXC freeze of ongeplande onbeschikbaarheid in acceptatie. Maatregel: continu monitoren en in de stuurgroep escaleren indien nodig 	Sr. suppliers
3	Capaciteit in de keten niet beschikbaar	G	G	H	<p>Om de gewenste aanpassingen te realiseren is ook capaciteit en prioriteit van de divisies nodig. Via vraagsturing is de benodigde capaciteit aangevraagd voor het aansluiten op bestaande webservices of het uitbreiden van de bestaande webservices. Ondanks dat kan het zijn, dat bij nadere analyse er toch extra capaciteit nodig is van de betreffende divisies</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor organisatiegegevens zal Klantbeeld Werkgever gebruik maken van de webservice CWS -IHP (Gegevensdiensten), hiervoor is geen capaciteit nodig van Gegevensdiensten aangezien het om een standaard koppeling gaat. <p>Met het aansluiten op CWS-IHP kan niet worden gezocht op aansluitingsnummer, KVK-vestigingsnummer, (gedeelte) naam en postcode. Oplossing daarvan is onderdeel van startarchitectuur transitie ODS. Dit is tevens als openstaand punt opgenomen in deze PSA.</p> <p>Maatregel: Regelmatig overleg met Gegevensdiensten om de oplossingsrichting te bepalen.</p> <p>Mocht er capaciteit nodig zijn dan zal dit alsnog via een verandesignaal ingediend worden. Waar nodig worden de stuurgroep leden betrokken om hierin bij te sturen.</p>	Sr. suppliers

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

Strategische aspecten van het besluit

Strategie/werkagenda component	Bijdrage project
Werken aan fundament	Programma E-Werken is onderdeel van UWV Strategie, werkagenda 'Werken aan ons Fundament'. De voorzieningen, waaronder Klantbeeld Werkgever, die door E-Werken worden gerealiseerd en geïmplementeerd dragen bij aan het Dienstverleningsconcept UWV.
<i>Werken aan dienstverlening</i>	Klantbeeld Werkgever zorgt ervoor dat de medewerker in één overzicht kan zien wat er speelt bij de werkgever. De werkgever wordt hierdoor direct herkend en voelt zich daardoor nog beter geholpen. Klantbeeld werkgever levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de struingsafspraken "Sturen op de menselijke maat in de dienstverlening aan burgers en werkgevers".
<i>Werken aan externe samenwerking</i>	Geen

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Personele aspecten

Capaciteit is opgenomen tot einde looptijd in FCC.

Financiële aspecten

De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van het project bedragen in totaal € 2.240k (2023: € 1.369k/ 2024: € 872k). Deze begroting is gebaseerd op de impact- en detailanalyses voor de realisatie van het Klantbeeld en de bijbehorende koppelingen.

Naast de kosten voor het realiseren van de aansluiting op bronnen voor de nieuw toe te voegen gegevensgroepen, zijn in de begroting ook de kosten opgenomen voor:

- Inzet van business analisten voor detailanalyses en opstellen veranderopdrachten;
- Inzet tijdens de pilot en grootschalige uitrol;
- Aansluiten op bestaande – en/of toekomstvastе webservices (per gegevensgroep specifieke koppelingen);
- Nazorg en decharge, inclusief opslag (2 extra sprints) voor eventueel toekomstige tegenvallers.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Vervoltraject besluitvorming

Start realisatie.

Communicatie

Openbaar.

Openbaarheid

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

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 Nee, helemaal niet.