



Projectplan

E-Werken: Klantbeeld Werkgever

Opdrachtgever: 5.1 lid 2 sub e

20 januari 2023

Aanleiding en voorstel

Het Klantbeeld Burger is inmiddels succesvol gerealiseerd en wordt gebruikt door ruim 5000 medewerkers met klantcontact (K&S KCC, Uitkeren – WW, SMZ – ZW ARBO). Medio 2023 maken alle divisies gebruik van Klantbeeld Burger. Naast Klantbeeld Burger is er behoefte aan Klantbeeld Werkgever.

Het 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 dat de cliënt 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 met klantcontact kunnen gebruiken, wanneer er klantcontact is en/of informatie over de werkgever nodig is. De werkgever wordt hierdoor direct herkend en voelt zich daardoor nog beter geholpen.

Klantbeeld Werkgever levert daarmee een belangrijke bijdrage om de dienstverlening van UWV naar een hoger niveau te brengen en te zorgen dat mensen onze organisatie nog meer als één geheel ervaren. In het vooronderzoek is het gewenste Klantbeeld Werkgever voor UWV uitgewerkt. 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. Het Klantbeeld Werkgever is opgedeeld in acht gegevensgroepen (zie figuur 1).

De realisatie van het Klantbeeld Werkgever zal onder aansturing van het programma E-Werken uitgevoerd worden. Klantbeeld Werkgever is een gemeenschappelijke voorziening die wordt ontwikkeld voor de divisies die contact hebben met de klantgroep Werkgever.

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 Klantbeeld Burger. K&S is de beoogde eigenaar van deze voorziening.



Figuur 1: Gegevensgroepen Klantbeeld Werkgever

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Dit project levert een bijdrage aan de sturingsafspraken "Sturen op de menselijke maat in de dienstverlening aan burgers en bedrijven". Klantbeeld Werkgever zorgt ervoor dat werkgevers 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 aan de doelstelling "Vereenvoudigen en vernieuwen applicatielandschap met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen", zoals beschreven in het UWV Informatieplan.

Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

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 samen te stellen. Reductie van de complexiteit wordt onder meer bereikt door het realiseren en gebruiken van een divisie- overstijgend UWV-Klantbeeld en presentatie laag en dat er gebruik gemaakt wordt van dezelfde eenduidige brongegevens en services.

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.

Projectdoelstelling

Het project heeft de volgende doelstellingen:

- Het leveren van een Klantbeeld voor klantgroep Werkgever voor medewerkers met werkgevers klantcontact op basis van relevante, actuele en betrouwbare gegevens waarmee ze de vragen van klanten eenvoudiger en sneller kunnen beantwoorden.
- De gemeenschappelijke voorziening Klantbeeld Werkgever is beschikbaar voor alle divisies.

Projectresultaat, scope en planning

Projectresultaat en scope

Het project zal stapsgewijs onderstaande realiseren, op pagina 6 is in de productdecompositie een overzicht van de op te leveren producten opgenomen.

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 gegevensgroepen¹ gerealiseerd:

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

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

2. Proef, pilot en grootschalig

Nadat een gegevensgroep is gerealiseerd en succesvol getest, wordt deze beschikbaar gesteld aan de gebruikersgroep. De gebruikersgroep kan dan ervaring opdoen met deze gegevensgroep en verbeterpunten aandragen.

¹ Zie bijlage 1 voor de voorbeeldschermen van de vijf gegevensgroepen

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.

4. Eigenaarschap Klantbeeld Werkgever ingericht

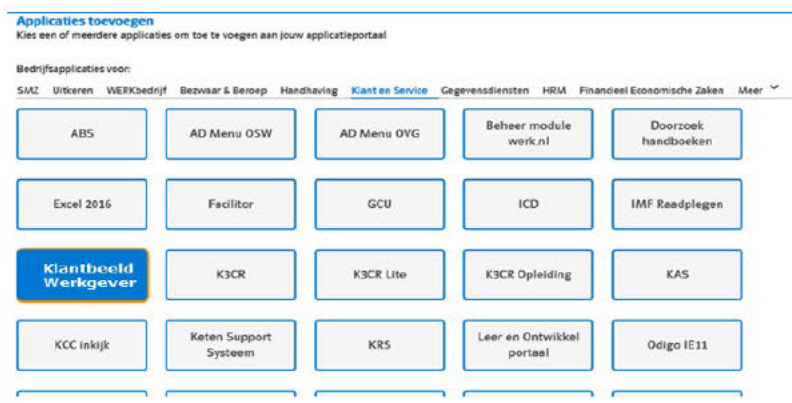
Formaliseren van de eigenaar van Klantbeeld Werkgever conform Klantbeeld Burger, K&S is de beoogd eigenaar.

5. Projectplan Doorontwikkeling Klantbeeld Werkgever

Visualisatie projectresultaat

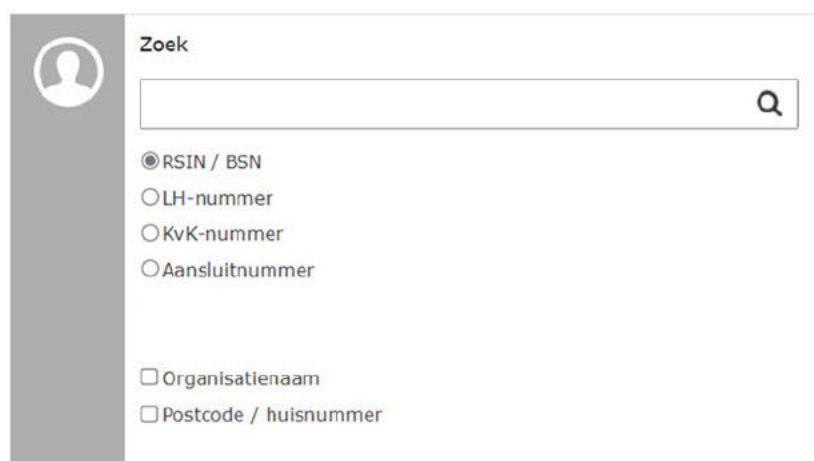
Het projectresultaat is gevisualiseerd in onderstaande schermvoorbeelden.

1. Opstarten Klantbeeld Werkgever



Medewerker opent Klantbeeld vanuit DWU. Autorisatie o.b.v. ABS rol

2. Medewerker kan via zoekvenster de werkgever opzoeken



Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

3. Klantbeeld Werkgever

Organisatie: Groothandel De Groot		Klantbeeld Werkgever	
LH-nummer: 123456789L01		A.B. Achternaam	
Klantbeeld	Organisatiegegevens		
Organisatiegegevens	Organisatie	Groothandel De Groot	
Preventief werken	KVK-nummer	12345678	
Uitkeringsgegevens	KVK -vestigingsnummer	1234	
Contactmanagement	LH-nummer	123456789L01	
Documenten	RSIN / BSN	123456789	
Financieel	Aansluitnummer	123	
Zaakmanagement	Sectorcode	51, 56, 74	
Gegevens Werkbedrijf	Risicopremiegroep	3 (Agrarisch)	
	SBI-code	-	
	Status	actief	
	Vestigingsadres	Correspondentieadres	Portalen
	Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland	Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland	Werkgeversportaal ja Digipoot ja Software Digipoot Afas
	Indicatie aantal medewerkers	45	

Na de zoekopdracht in het zoekvenster wordt Klantbeeld Werkgever geopend. In dit voorbeeld het scherm "Organisatiegegevens"

De voorbeeldschermen "Preventief Werken", "Uitkeringsgegevens", "Contactmanagement" en "Documenten" zijn opgenomen in bijlage 1.

Planning – sluit aan op Agile werkwijze

Het project zal, conform de Agile werkwijze, zodra een gegevensgroep is afgerond, deze beschikbaar stellen aan de gebruikersgroep in productie. Let op alleen de gebruikersgroep heeft dan toegang tot deze functionaliteit.

Dat betekent dat na de realisatie van een gegevensgroep bijvoorbeeld "organisatiegegevens", de gebruikersgroep direct deze functionaliteit kan beproeven en feedback kan geven. Deze feedback wordt opgenomen op de backlog en op basis van prioritering wordt bepaald wanneer de feedback gerealiseerd wordt. Als de gebruikersgroep de opgeleverde functionaliteit beproeft is gelijktijdig het ontwikkelteam al aan de slag met de realisatie van de volgende gegevensgroep.

Elke gerealiseerde gegevensgroep wordt getest in de keten. De test coördinator zal in het ketentestplan aangeven hoe de keten en de non-functionals getest worden, voordat de wijziging in productie wordt genomen. De test coördinator wordt vroegtijdig betrokken in het project.

Het project werkt met een planning, conform Agile werkwijze, een backlog waaruit logische deliverables voortkomen. Dat betekent dat de planning en deliverables op korte termijn (1 kwartaal) hard zijn. Teams ook die van K&S geven hier hun commitment op af. Deliverables later in de tijd kunnen minder gemakkelijk hard gepland worden. Soms zijn nog analyses nodig om de maakbaarheid en exacte benodigde inspanning te kunnen vaststellen.

De analyse en realisatie cadans zal aansluiten bij de kwartaal sprintplanning van K&S. Doel is dat voor de PI dagen van K&S de veranderopdrachten gereed zijn voor de realisatie van het komend kwartaal.

Regelmatig worden voortgang en samenhang in de keten met de contactpersonen van de divisies besproken en waar nodig wordt bijgestuurd.

Voor de realisatie van het Klantbeeld Werkgever wordt gekozen voor een servicearchitectuur en voor maximaal hergebruik van bewezen techniek en kennis binnen Klantbeeld Burger. In dit project is hiermee al veel kennis en ervaring opgedaan.

De scope van het project is bereikt als de vijf gegevensgroepen zijn gerealiseerd.

Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

Project Start Architectuur (PSA)

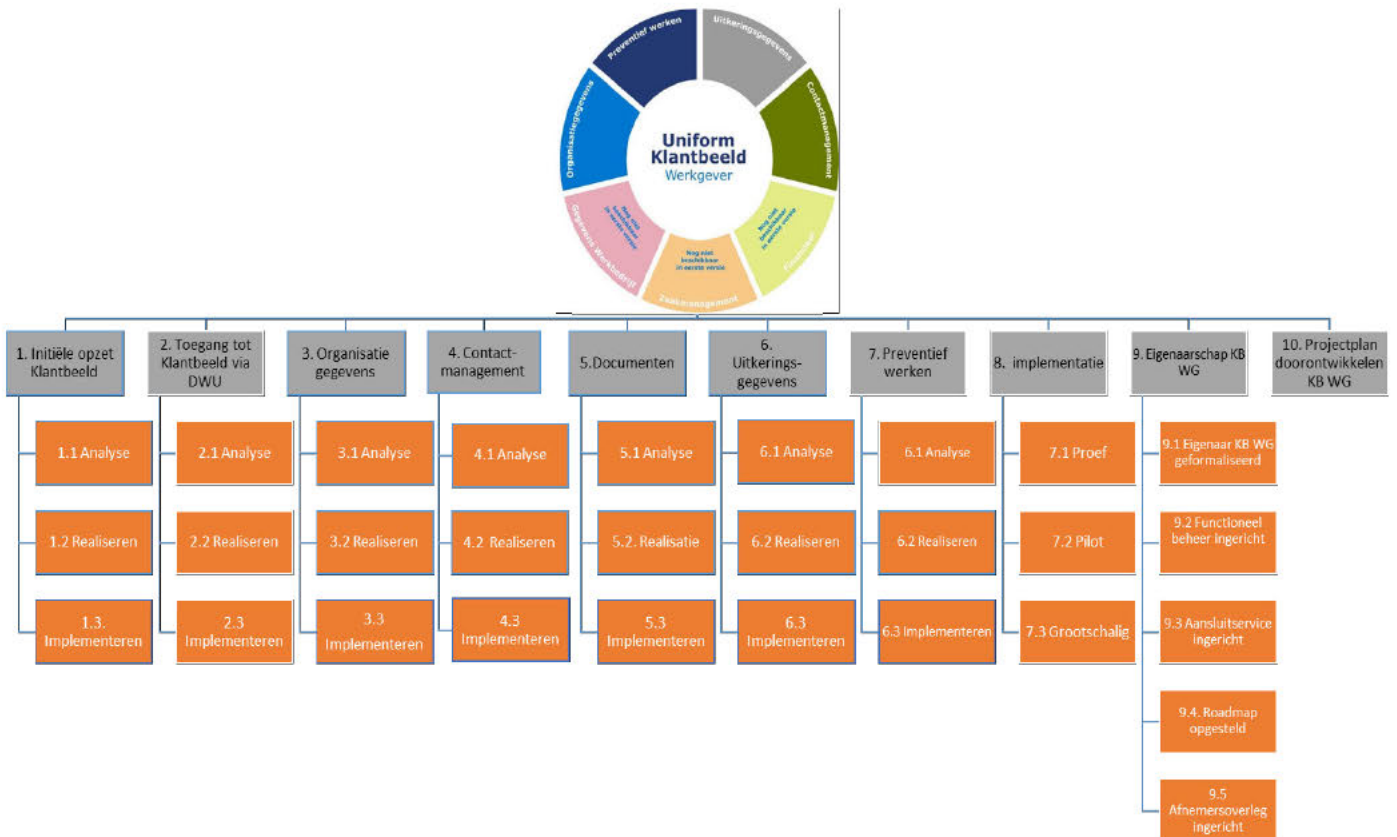
De PSA is op 6 december door de AB goedgekeurd.

Gegevens Effect Beoordeling (GEB)

Een GEB-check is uitgevoerd en goedgekeurd door BSO K&S. Aangezien er geen persoonlijke gegevens worden getoond in Klantbeeld Werkgever is een GEB-rapport niet nodig.

Productdecompositie

Onderstaande productdecompositie geeft een overzicht van de producten die opgeleverd worden.



Planning

In onderstaande tabel is de concept planning opgenomen

Realisatiefase	
Q1 2023	1. Detailanalyse Klantbeeld Werkgever <ul style="list-style-type: none"> • Initiële opzet Klantbeeld inclusief beheer requirements • Toegang tot Klantbeeld via DWU • Organisatie gegevens • Veranderopdrachten gereed voor start realisatie PI 2 2023
Q2 en Q3 2023	1. Realisatie Klantbeeld Werkgever <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Initiële opzet Klantbeeld inclusief beheer requirements 1.2. Toegang tot Klantbeeld via DWU 1.3. Organisatiegegevens 1.4. Realisatie Klantbeeld gegevensgroep "Organisatie gegevens" 2. Implementatie versie Klantbeeld Werkgever "q2 en q3" <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Ketentest 2.2. Implementatie productie voor gebruikersgroep Klantbeeld Werkgever 2.3. Proef → ervaringen opdoen versie Klantbeeld WG "q2 en q3"

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Detailanalyse Klantbeeld Werkgever <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Contactmanagement 3.2. Documenten
Q4 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Realisatie Klantbeeld Werkgever <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Contactmanagement 1.2. Documenten 2. Implementatie versie Klantbeeld Werkgever "q4" <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Ketentest 2.2. Implementatie productie voor gebruikersgroep 2.3. Proef → ervaringen opdoen versie Klantbeeld WG "q4" 3. Detailanalyse Klantbeeld Werkgever De gewenste bronnen voor onderstaande gegevensgroepen worden hier bepaald. <ul style="list-style-type: none"> 3.3. Uitkeringsgegevens 3.4. Preventief werken
Q1 2024	<ul style="list-style-type: none"> 1. Realisatie Klantbeeld Werkgever <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Uitkeringsgegevens 1.3. Preventief werken 2. Roadmap aansluiten divisies op KB WG
Q2 2024	<ul style="list-style-type: none"> 1. Implementatie versie Klantbeeld Werkgever "q1" <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Ketentest 1.3. Implementatie productie voor gebruikersgroep 1.4. Proef → ervaringen opdoen versie Klantbeeld WG "q1" 2. Voorbereiding Pilot Klantbeeld Werkgever
Q3 2024	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pilot Klantbeeld Werkgever 2. Grootschalig beschikbaar stellen Klantbeeld Werkgever voor andere divisies 3. Roadmap Klantbeeld Werkgever opgesteld 4. Eigenaarschap Klantbeeld WG ingericht 5. Projectplan Doorontwikkeling KB WG opgesteld 6. Nazorg en decharge

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95

Hieronder is de mijlpalen planning van de realisatie van Klantbeeld Werkgever weergegeven

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																						

Maakbaarheid projectresultaten

Capaciteit tot einde looptijd is opgenomen in FCC.

Samenhang projecten

De realisatie van Klantbeeld Werkgever is opgenomen in de UIP-planning van 2023-2027, onder realisatie gemeenschappelijke & generieke voorzieningen. Hieronder een overzicht van de projecten die mogelijk impact hebben op de realisatie van Klantbeeld Werkgever.

Project	Toelichting
Doorontwikkeling Klantbeeld Burger	Hergebruik kennis, capaciteit en techniek.
VKCC	Het project VKCC heeft onder andere als opdracht om K3CR te vervangen. K3CR is voor Klantbeeld Werkgever de bron om de contactmomenten te tonen in Klantbeeld Werkgever
WorkIT	De applicatie WBS is een belangrijke bron voor de gegevensgroep Werk. Deze gegevens worden pas beschikbaar gesteld als de applicatie WBS vervangen is. Vervanging WBS is een onderdeel van programma WorkIT. In het project Doorontwikkeling KB WG, zal de koppeling met de opvolger van WBS worden gerealiseerd. Dit is geen onderdeel van de scope van dit project.

Verantwoording gekozen scenario

Hergebruik techniek, kennis en ervaring van Uniform Klantbeeld Burger KCC voor ontwikkeling presentatie laag en gegevens servicelaag. Realisatie van scenario 2 is conform de doelarchitectuur.

Scenario	Toelichting
1. Niets doen	Geen Klantbeeld Werkgevers beschikbaar voor medewerkers met klantcontact. Medewerkers houden huidige werkwijze in stand door met behulp van meerdere systemen het Klantbeeld samen te stellen. Dit is tijdrovend en de foutkans dat belangrijke gegevens in het samengestelde Klantbeeld niet mee worden genomen is aanwezig.
2. Realiseren Klantbeeld Werkgever portaal	Klantbeeld Burger heeft toegevoegde waarde bewezen vanuit techniek en toegevoegde waarde voor dienstverlening. Logische stap om nu ook

Projectnaam: Realisatie Klantbeeld Werkgever
 Projectcode: UNxxxx / E-Werken
 Datum: 20-1-2023
 Versie: 0.95

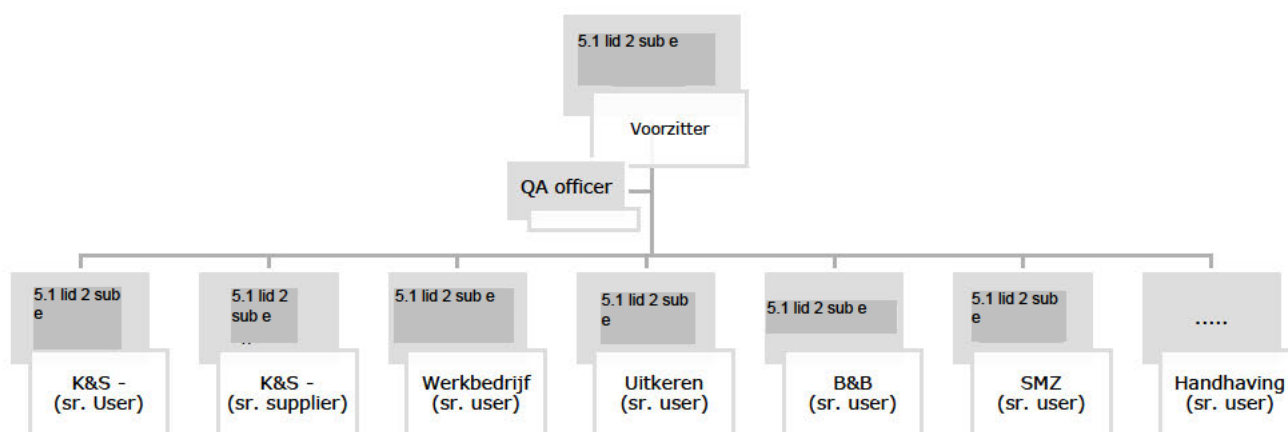
Scenario	Toelichting
	Klantbeeld Werkgever te realiseren op basis van kennis, ervaring en techniek van Klantbeeld Burger.
3. Klantbeeld volledig ontsluiten via CRM-toepassing.	CRM-pakket biedt niet standaard een Klantbeeld voor UWV. De integratie van de services in een standaardpakket kan complex zijn. Doelbinding en proportionaliteit zijn met een losstaande CRM-toepassing moeilijk te realiseren omdat dit losgekoppeld is van de materiesystemen

Besturing en stakeholders

In de Stuurgroep van Klantbeeld Werkgever wordt de voortgang, (tussen)resultaten en aandachtspunten gedeeld. Op basis hiervan wordt gekeken waar bijgestuurd kan worden.

Het project wordt uitgevoerd onder sturing van Programma E-Werken. Opdrachtgever en voorzitter van de Stuurgroep is de programmadirecteur E-Werken. In de Stuurgroep zijn de divisies K&S, WERKbedrijf, Uitkeren, SMZ, B&B, Handhaving en Gegevensdiensten vertegenwoordigd zoals in onderstaand organogram is weergegeven.

Quality Assurance, wordt ingevuld door Programma E-Werken.



Klantbeeld Werkgever maakt gebruik van de standaardservices van Gegevensdiensten en FB IV, beide divisies zijn agenda lid van de stuurgroep.

Kwaliteit

Het startpunt voor de interne kwaliteitsborging is het gebruik van bewezen best practices in vergelijkbare projecten. Daarnaast wordt binnen UWV gebruikt gemaakt van de standaard projectmethodiek UPM. Tot slot wordt de kwaliteit intern verder geborgd door:

- Lessons learned van het project Klantbeeld Burger zijn meegenomen.
- De risico's worden gemonitord en bijgehouden in een risicolog.
- Regelmatig tussentijdse evaluatie sessies (retroperspectives) waarin projectleden onderling hun activiteiten/deliverables beoordelen.
- Inrichten aansluitservice, zodat elke divisie die aansluit hergebruik kan maken van best practices en zich zorgvuldig kan voorbereiding op de implementatie.
- Voor in productie name wordt uitgebreide ketenregressietest in acceptatieomgeving uitgevoerd.

Issues, kansen, risico's & maatregelen

Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

Onderstaande risico's en maatregelen zijn na eerste risicoanalyse binnen Programma E-Werken opgesteld. In de realisatie wordt met het projectteam een uitgebreidere risicoanalyse uitgevoerd.

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. Supplier
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. 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. ○ Maatregel: Regelmatig overleg met Gegevensdiensten om de oplossingsrichting te bepalen. ○ 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. 	Sr. suppliers

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

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95

	Kostensoort	Begroot		
		Realisatiefase	Nazorg + Decharge	Totaal
Eenmalige projectkosten	Intern	€ 1.225	€ 57	€ 1.282
	Extern	€ 544	€ 63	€ 608
	Automatisering:			€ -
	• Hardware	€ -		€ -
	• Standaard Software	€ -		€ -
	• Spraak & Dataverbindingen	€ -		€ -
	Uitbesteed ICT leveranciers	€ 344		€ 344
	Overig	€ 5	€ 1	€ 6
	Totaal	€ 2.119	€ 122	€ 2.240

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

	Kostensoort	2023	Jan-Okt 2024	Totaal
Eenmalige projectkosten*	Intern	€ 776	€ 506	€ 1.282
	Extern	€ 356	€ 252	€ 608
	Automatisering:			€ -
	• Hardware	€ -		€ -
	• Standaard Software	€ -		€ -
	• Spraak & Dataverbindingen	€ -		€ -
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 234	€ 110	€ 344
	Overig	€ 3	€ 4	€ 6
	Totaal	€ 1.369	€ 872	€ 2.240

Toelichting

In 2021 is het projectvoorstel op advies van de PB Stuurgroep aangehouden vanwege onvoldoende zekerheid over ondermeer 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. In 2022 is beschikbare capaciteit van de analisten bij K&S Klantcontact en Klantexpertise ingezet om voorbereidende analyses uit te voeren en is samen met de gebruikersgroep een prototype voor Klantbeeld Werkgever opgesteld. De werkelijke kosten hiervoor en de laatste voorbereidende analyses worden geschat op € 173k (initiatiefase). Deze kosten maken onderdeel uit van het totale projectbudget van project Klantbeeld Werkgever.

De verwachte totale projectbegroting wordt geschat op € 2,2 miljoen. Deze begroting is gebaseerd op de impact – en detail analyses voor de realisatie van het Klantbeeld en de bijbehorende koppelingen. In Q1-2023 zal de focus in verband met de DXC freeze bij K&S met name liggen op detail analyses en het opstellen van veranderopdrachten voor realisatie in Q2-2023 en verder. Een groot deel van de begroting betreft de kosten van het ontwikkelteam inclusief de kosten van externe leveranciers (CapGemini en DXC). Dit team heeft reeds ervaring opgedaan met de realisatie van het Uniform Klantbeeld KCC en de doorontwikkeling daarvan. Er is per 3-wekelijkse sprint gerekend met een bedrag van € 70k per volle sprint. De capaciteit hiervoor is in kaart gebracht, toegezegd en zal in FCC opgenomen worden. Bij K&S wordt per PI de prioritering bepaald en welke capaciteit beschikbaar is voor de realisatie van op te leveren producten en aansluiting conform planning.

Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

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 tijdens de pilot en grootschalige uitrol;
- Aansluiten op bestaande – en/of toekomstvast webservices (per gegevensgroep specifieke koppelingen);
- Nazorg en decharge, inclusief opslag (twee extra sprints) voor eventueel toekomstige tegenvallers.

Er is gedurende de gehele projectduur rekening gehouden met de inzet van een vast team medewerkers bestaande uit o.a. projectmanagement, analisten vanuit de betrokken divisies en architecten. Zij maken onderdeel uit van de projectorganisatie. Ook wordt er een aantal medewerkers ingezet voor communicatie werkzaamheden en de aansluitservice waarbij ook de impact voor de aansluitende divisies wordt bepaald.

In de begroting zijn geen kosten voor de doorontwikkeling opgenomen.

Structurele meerkosten

Structurele meerkosten	Divisie/Directoraat	2025	2026	2027	2028
(als gevolg van het project)	K&S	€ -	€ -	€ -	€ -
	Totaal oorspronkelijk	€ -	€ -	€ -	€ -
	<i>K&S - Externe applicatiebeheerkosten</i>	€ 63	€ 63	€ 63	€ 63
	<i>K&S - Externe onderhoudskosten IV</i>	€ 13	€ 13	€ 13	€ 13
	<i>K&S - Interne beheer- en onderhoudskosten</i>	€ 88	€ 88	€ 88	€ 88
	Totaal nieuw	€ 163	€ 163	€ 163	€ 163

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

Als structurele meerkosten zijn de kosten voor beheer van de Klantbeeld applicatie bij divisie K&S voorlopig geschat op € 88K. Het betreft de interne kosten van 1 FTE functioneel en applicatiebeheer per jaar, uitgaande van een interne functioneel beheerder tegen intern tarief van € 63,00. De overige kosten zijn de kosten voor externe technische applicatiebeheer (hosting, storage en TAB), verwerkingsinfra, onderhoud en releasekosten (exploitatie en beheer). Op jaarbasis worden deze kosten geschat op € 76k. De jaarlijkse kosten van de huidige versie van de Klantbeeld applicatie zijn als basis genomen voor de schatting.

Kwantitatieve en kwalitatieve baten

De structurele baten zullen naar verwachting vooral kwalitatief van aard zijn, voor zowel de medewerker als de klant. Het Klantbeeld is als gemeenschappelijke voorziening beschikbaar voor divisies om aan te sluiten. Elke divisie die gebruik zal maken van Uniform Klantbeeld, zal het gebruik van Klantbeeld evalueren. Hierbij wordt gekeken naar de impact van Klantbeeld op medewerkerstevredenheid. Daarnaast wordt ook de toepassing Klantbeeld zelf geëvalueerd door de medewerkers. Een nulmeting wordt uitgevoerd tijdens de pilot.

Voor het bepalen van mogelijke toekomstige baten adviseert E-Werken om de beoogde eigenaar van de applicatie Klantbeeld een normtijden onderzoek uit te laten voeren nadat het project is gerealiseerd en de uitvoering kans heeft gehad om te wennen aan de nieuwe werkwijze.

Klantbeeld Werkgever zorgt ervoor dat de medewerker kan zien wat er bij de werkgever speelt. Indien nodig zal de medewerker de huidige bronsystemen raadplegen voor meer informatie. Er worden geen bestaande systemen uitgefaseerd vanwege de realisatie van Klantbeeld Werkgever.

Communicatie

Zoals geleerd vanuit project Uniform Klantbeeld Burger, is het van groot belang om ook bij realisatie van Klantbeeld Werkgever in een zo vroeg mogelijk stadium te starten met het betrekken van en het samenwerken met de doelgroep/stakeholders.

Gaandeweg het project zullen er, op basis van de behoefte van de betrokkenen, meerdere communicatiemiddelen worden ingezet om de betrokkenen zo goed mogelijk aangehaakt en geïnformeerd te

Projectnaam:	Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode:	UNxxxx / E-Werken
Datum:	20-1-2023
Versie:	0.95

houden over de voortgang. De details van het communicatiedoel en aanpak zullen worden uitgewerkt in het communicatieplan.

Stakeholder	Belang bij ...	Hoe aangesloten
Klanten UWV	Volledig, actueel UWV Uniform Klantbeeld waar klantadviseur gebruik van maakt. Zodat vragen van de klant nog beter worden beantwoord.	Via K&S. Indirect via gebruikersgroep en stuurgroep
Toekomstige gebruikersgroepen Klantbeeld WG	Volledig, actueel UWV Uniform Klantbeeld, zodat ze weten wat er speelt bij de klant en de vragen van de klant nog beter kunnen beantwoorden.	Vertegenwoordigd in de gebruikersgroep en indirect via de stuurgroep
Districtsmanagers van alle divisies	UWV Uniform Klantbeeld zodat klant en medewerkerstevredenheid stijgt.	Indirect via stuurgroep leden.
Beheerders Klantbeeld WG	De juiste werking van UWV Uniform Klantbeeld en de ongestoorde werking UWV Uniform Klantbeeld.	Vertegenwoordigd in projectteam en stuurgroep.
Domeinhouder KCC	UWV Uniform Klantbeeld zodat klant en medewerkerstevredenheid stijgt.	Vertegenwoordigd in stuurgroep.
Gegevensdiensten	Levering van de correcte en actuele levering van gegevens voor UWV Uniform Klantbeeld.	Vertegenwoordigd in projectteam en stuurgroep.
Functionaris Gegevensbescherming (FG)	AVG bestendige weergave van de gegevens.	Indirect via Coördinator Informatiebeveiliging & Privacy van K&S.
BSO K&S	AVG bestendige weergave van de gegevens.	Indirect via Coördinator Informatiebeveiliging & Privacy van K&S.
Programmadirecteur E-Werken	Heeft belang bij uitvoering van het project binnen tijd en budget, met de juiste kwaliteit.	De projectmanager rapporteert direct aan de programmadirecteur.

Personele consequenties

Geen.

Versiebeheer

Tabel versiebeheer

Versie	Datum	Vorgelegd aan	Beslissing
0.5	220810	Projectteam	
0.7	221012	Stuurgroepleden	Review ronde met de stuurgroepleden en individueel afgestemd. Feedback verwerkt
0.8	221013	PB	Friendly review feedback verwerkt
0.8	221020	Programmaraad E-Werken	Feedback verwerkt
0.9	221020	PB UWV	
0.9 PB10	221214	Retour van PB UWV	Akkoord + van advies voorzien
0.95PB10	230120	RvB (portefeuillehouder)	

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

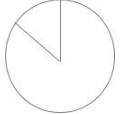
Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95

Projectnaam: | Realisatie Klantbeeld Werkgever
Projectcode: | UNxxxx / E-Werken
Datum: | 20-1-2023
Versie: | 0.95

1. Organisatiegegevens

<ul style="list-style-type: none"> Klantbeeld Organisatiegegevens Preventief werken Uitkeringsgegevens Contactmanagement Documenten Financieel Zaakmanagement Gegevens Werkbedrijf 	<h4>Organisatiegegevens</h4> <table border="1"> <tr><td>Organisatie</td><td>Groothandel De Groot</td></tr> <tr><td>KVK-nummer</td><td>12345678</td></tr> <tr><td>KVK -vestigingsnummer</td><td>1234</td></tr> <tr><td>LH-nummer</td><td>123456789L01</td></tr> <tr><td>RSIN / BSN</td><td>123456789</td></tr> <tr><td>Aansluitnummer</td><td>123</td></tr> <tr><td>Sectorcode</td><td>51, 56, 74</td></tr> <tr><td>Risicopremiegroep</td><td>3 (Agrarisch)</td></tr> <tr><td>SBI-code</td><td>-</td></tr> <tr><td>Status</td><td>actief</td></tr> </table>	Organisatie	Groothandel De Groot	KVK-nummer	12345678	KVK -vestigingsnummer	1234	LH-nummer	123456789L01	RSIN / BSN	123456789	Aansluitnummer	123	Sectorcode	51, 56, 74	Risicopremiegroep	3 (Agrarisch)	SBI-code	-	Status	actief
Organisatie	Groothandel De Groot																				
KVK-nummer	12345678																				
KVK -vestigingsnummer	1234																				
LH-nummer	123456789L01																				
RSIN / BSN	123456789																				
Aansluitnummer	123																				
Sectorcode	51, 56, 74																				
Risicopremiegroep	3 (Agrarisch)																				
SBI-code	-																				
Status	actief																				
	<table border="1"> <tr> <td> <h4>Vestigingsadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p> </td> <td> <h4>Correspondentieadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p> </td> <td> <h4>Portalen</h4> <table border="1"> <tr><td>Werkgeversportaal</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Digipoort</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Software Digipoort</td><td>Afas</td></tr> </table> </td> </tr> </table>	<h4>Vestigingsadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p>	<h4>Correspondentieadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p>	<h4>Portalen</h4> <table border="1"> <tr><td>Werkgeversportaal</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Digipoort</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Software Digipoort</td><td>Afas</td></tr> </table>	Werkgeversportaal	ja	Digipoort	ja	Software Digipoort	Afas											
<h4>Vestigingsadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p>	<h4>Correspondentieadres</h4> <p>Voorbeeldadres 187 bis 1234 AB Amsterdam Nederland</p>	<h4>Portalen</h4> <table border="1"> <tr><td>Werkgeversportaal</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Digipoort</td><td>ja</td></tr> <tr><td>Software Digipoort</td><td>Afas</td></tr> </table>	Werkgeversportaal	ja	Digipoort	ja	Software Digipoort	Afas													
Werkgeversportaal	ja																				
Digipoort	ja																				
Software Digipoort	Afas																				
	<h4>Indicatie aantal medewerkers</h4> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">45</p>																				

2. Preventief werken

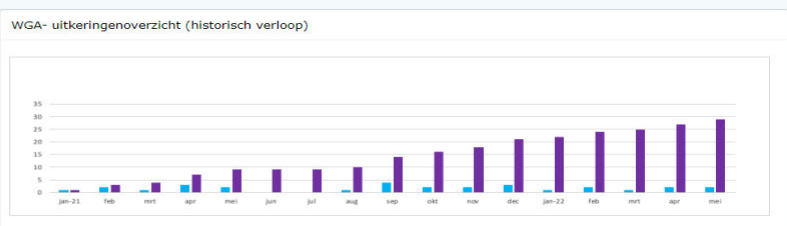
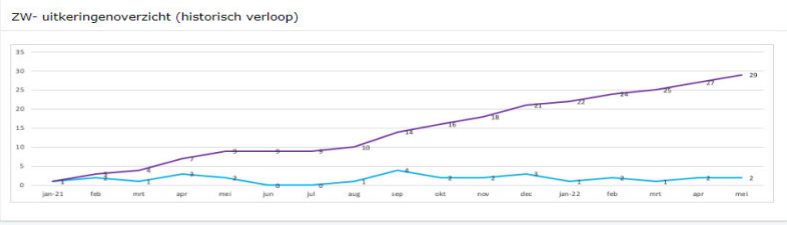
<ul style="list-style-type: none"> Klantbeeld Organisatiegegevens Preventief werken Uitkeringsgegevens Contactmanagement Documenten Financieel Zaakmanagement Gegevens Werkbedrijf 	<h4>Reintegratieverslagen (januari 2020 - heden)</h4> <table border="1"> <tr><td>Aantal</td><td></td></tr> <tr><td>Reintegratieverslagen</td><td>5</td></tr> </table>	Aantal		Reintegratieverslagen	5	<h4>Loonsancties (januari 2020 - heden)</h4> <table border="1"> <tr><td>Aantal</td><td></td></tr> <tr><td>Administratieve loonsancties</td><td>1</td></tr> <tr><td>Inhoudelijke loonsancties</td><td>2</td></tr> <tr><td>Totaal</td><td>3</td></tr> </table>	Aantal		Administratieve loonsancties	1	Inhoudelijke loonsancties	2	Totaal	3
Aantal														
Reintegratieverslagen	5													
Aantal														
Administratieve loonsancties	1													
Inhoudelijke loonsancties	2													
Totaal	3													
	<h4>Loonsancties / Reintegratieverslagen</h4> <table border="1"> <tr><td>Percentage</td><td>60%</td></tr> </table>	Percentage	60%	<h4>Digitaliseringsgraad</h4> <table border="1"> <tr><td>Percentage</td><td>80%</td></tr> </table> 	Percentage	80%								
Percentage	60%													
Percentage	80%													
	<h4>Boetes (historisch verloop)</h4> <p>[Toon grafiek met historisch verloop en huidige aantal boetes]</p>													

Projectnaam: Realisatie Klantbeeld Werkgever
 Projectcode: UNxxxx / E-Werken
 Datum: 20-1-2023
 Versie: 0.95

3. Uitkeringsgegevens

- Klantbeeld
- Organisatiegegevens
- Preventief werken
- Uitkeringsgegevens
- Contactmanagement
- Documenten
- Financieel
- Zaakmanagement
- Gegevens Werkbedrijf

Eigenrisicodragers WGA		Eigenrisicodragers ZW		Eigenrisicodragers WW	
Eigenrisicodragers	ja	Eigenrisicodragers	nee	Eigenrisicodragers	ja
Datum	1 jan 2021	Datum		Datum	1 jan 2021
Indicatie directe betaling	WN	Intermediair/verzekeraar	-		
Intermediair/verzekeraar	Aegon				



4. Contactmanagement

- Klantbeeld
- Organisatiegegevens
- Preventief werken
- Uitkeringsgegevens
- Contactmanagement
- Documenten
- Financieel
- Zaakmanagement
- Gegevens Werkbedrijf

Contactpersoon organisatie	Contactpersonen UWV
A. Bakker HR Businesspartner DE - 1.23456775 E.bakker@groothandeldegroot.nl	F. Bakker K&S Accountmanager DE - 1.23456776 E.bakker@uwv.nl
D. Molenaar (niet beschikbaar in MWP) P&S accountmanager DE - 1.23456778 E.molenaar@groothandeldegroot.nl	G. Molenaar (niet beschikbaar in MWP) Adviseur Werkloosheidsverzekering DE - 1.23456779 G.molenaar@uwv.nl



Contactgeschiedenis K&S HR

Datum	Kanaal	Status	Behandelaar	Overnaam	Werkzaamheidsomschrijving
15-10-2023	Telefoon	Open	Martijn Bakker	ADB	Wat is de hoogte van mijn WGA uit ...
12-10-2023	Telefoon	Open	Patric 'Veele	ADV	14 oktober geven telefoor
10-10-2023	Telefoon	Open	Patric 'Veele	ADB	12 oktober geven telefoor
09-10-2023	Nieuw Bezoek	Afgerond	Marcus van Veenendaal	GVV-36	12 oktober Toeslagverzoek ingediend
14-07-2023	Nieuw Bezoek	Afgerond	Martijn Bakker	DA	Ik heb een vraag over mijn vakantie ...
14-07-2023	Nieuw Bezoek	Afgerond	Marcus van Veenendaal	GVV-36	Wat is de hoogte van mijn WGA uit ...
09-10-1990	Telefoon	Afgerond	Martijn Bakker	EGM-6	Ik heb een vraag over mijn vakantie ...
					Wat is de hoogte van mijn WGA uit ...

Notities Archie CRM	Notities WGS
Loren ipsum	(Niet beschikbaar in MWP)

Meestbesproken onderwerpen (afgelopen 6 maanden)

Onderwerp	Aantal
WGA	16
WVW	10
WVW-123456789@uwv.nl	10
WVW	8
WVW@uwv.nl	7

Projectnaam: Realisatie Klantbeeld Werkgever
 Projectcode: UNxxxx / E-Werken
 Datum: 20-1-2023
 Versie: 0.95

5. Documenten

Organisatie: Groothandel De Groot
LH-nummer: 123456789L01

Klantbeeld Werkgever
A.B. Achternaam

Klantbeeld

Organisatiegegevens

Preventief werken

Uitkeringsgegevens

Contactmanagement

Documenten

Financieel

Zaakmanagement

Gegevens Werkbedrijf

Documenten

Alle documenten
Toekeningsbeschikking
Dagloonberekening
Wijzigingsbeschikking
Beëindigingsbeschikking

Datum

Datum ▲	Aandachtsgebied	Onderwerp	Subonderwerp	Titel
15-11-2022	WW	Resultaat daglo...	Continueren en muteren	DANS (id:454645754457)
03-10-2022	WW		Vaststellen recht, hoogte duur	Terugvorderingsbrief werknemer
05-09-2022	WW	Werktijdverk..	Vaststellen recht, hoogte duur	Toekeningsbeslissing WTV aan w..
23-08-2022	WW	Resultaat daglo...	Vaststellen recht, hoogte duur	Toekenning werkdagsverkorting
04-08-2022	WW		Vaststellen recht, hoogte duur	Verzoek aan wg terug te betalen
15-11-2021	WW	Werktijdverk..	Continueren en muteren	Toekeningsbeslissing WTV aan w..
03-10-2021	WW	Resultaat daglo...	Verzoek om terugbetaling	DANS (id:454645763457)
05-09-2019	WW		Resultaat dagloonberekening	Verzoek aan wg terug te betalen
23-08-2018	Buitengewone na...		Continueren en muteren	Terugvorderingsbrief werknemer
04-08-2018	Buitengewone na..		Continueren en muteren	Toekeningsbeslissing WTV aan w..
05-07-2018	WW		Continueren en muteren	DANS (id:463573775556) Bijlage aanwezig
06-06-2018	WW		Continueren en muteren	Verzoek aan wg terug te betalen
16-05-2018	WW		Verzoek om terugbetaling	Toekenning werkdagsverkorting
06-05-2018	WW		Verzoek om terugbetaling	DANS (id:56757357754)
06-05-2018	WW		Continueren en muteren	DANS (id:24563464567)

[meer]

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95

PortfolioBureau heeft het projectplan getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	Oordeel
<i>Strategische afstemming</i>	
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>	
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>	
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	
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>	
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

Toelichting: (indien oranje of rood)

Ad. 1 De UIP-doelstelling wordt niet in 2022 gehaald in verband met een gebrek aan capaciteit.

In 2025 moeten alle relevante divisies zijn aangesloten op Klantbeeld Werkgever.

PB verwacht dat de roadmap de volledige implementatie beslaat en dat de divisies Klantbeeld Werkgever opnemen in het BIP 2024 en verder.

Ad. 19 Het project is gestart zonder dat er een goedgekeurd projectstuurdocument aan ten grondslag lag. Er zijn werkzaamheden verricht voor bijvoorbeeld analyses en het bouwen van een prototype. Hiervoor wordt financiering met terugwerkende kracht aangevraagd. PB wijst E-Werken wederom erop dat budget van tevoren aangevraagd dient te worden en niet achteraf. De reeds gemaakte kosten à €173k beschouwt PB dan ook als administratieve afhandeling.

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

Realisatie Klantbeeld Werkgever
UNxxxx / E-Werken
20-1-2023
0.95