



Afwijkingsrapport

Herontwerp WW Medewerker 2

5.1 lid 2 sub e

5.1 lid 2 sub e

20 januari 2023

Projectmanager	5.1 lid 2 sub e
Projectcode	UN0950
Versie:	0.9

Managementsamenvatting

Het project Herontwerp WW MDW 2 gaat over de doorontwikkeling van de Medewerkerapplicatie WW welke in het project Herontwerp WW MDW 1 is gerealiseerd en uitgerold binnen Uitkeren. Dit project is in lijn met het besluit om de richtinggevende doelstelling van het Herontwerp WW Medewerker traject als geheel in te vullen met een serie van kleinere zelfstandig projecten waarbij ieder project een onderdeel realiseert en/of door ontwikkelt én daarmee een resultaat bereikt dat daadwerkelijk in gebruik genomen kan worden en zelfstandige toegevoegde waarde voor UWV vertegenwoordigt.

Inmiddels zijn alle onderdelen van het project MDW 2 opgeleverd en grotendeels reeds door Uitkeren in gebruik genomen en voor de laatste 2 onderdelen was deze ingebruikname voorzien voor oktober 2022. Voor deze laatste onderdelen is de ingebruikname niet doorgestaan als gevolg van instabiliteit en performanceproblemen met het BAW-platform.

Vanuit GIV is in samenwerking met ICT-services, de leveranciers van het technisch omgeving en BAW-platvorm en E-Werken een plan opgesteld waar vanuit gestructureerd wordt gewerkt aan stabilisering van het platform en versterking van de beheerorganisatie rondom het platform. Hiertoe is een stap-op-de-plaats nodig in het project Herontwerp MDW 2 om GIV, ICT-Services en leveranciers te ruimte te geven dit plan uit te voeren. Het project zal hier ondersteunend optreden en de uitrol van de laatste onderdelen van het project in stappen doen i.p.v. in een big bang.

Met deze afwijkingsrapportage wordt akkoord gevraagd op de verlenging van de doorlooptijd van 9 maanden en extra budget van €400k, hetgeen 15% hoger is dan de begroting in het laatst geaccordeerd managementproduct.

N.B. Omdat het hele traject Herontwerp WW Medewerker uiteenvalt in meerdere opeenvolgende projecten heeft de langere doorlooptijd van dit project MDW2 ook een verschuiving in de tijd van het reeds lopende project MDW 3 tot gevolg. Vooralsnog gaat het hier om een verschuiving in de tijd en niet in de kosten (anders dan dat deze op een later moment in de tijd gemaakt worden).

Aanleiding en voorstel

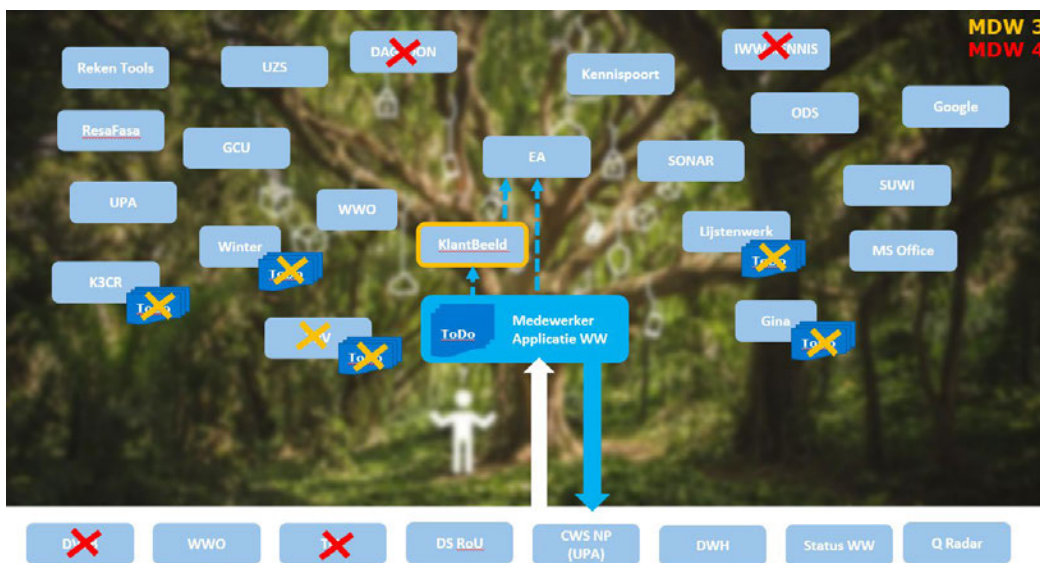
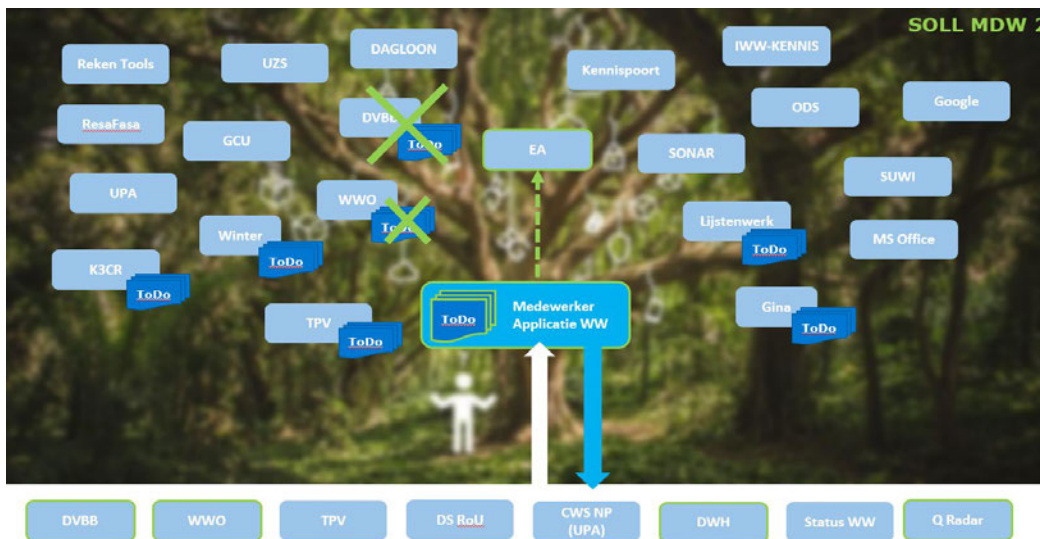
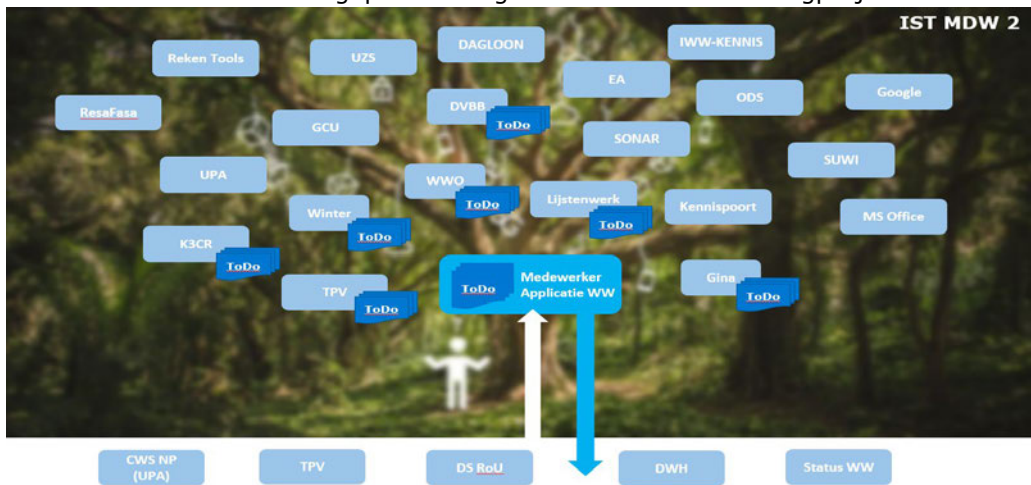
Het project loopt vanaf 1 januari 2021 en was initieel voorzien om na 1,5 jaar op 1 juli 2022 af te ronden. In de planning werd uitgegaan van verdubbeling van de capaciteit bij IV-Uitkeren door naast het bestaande Medewerkerapplicatie WW team een extra team op te zetten. Vanaf maart dit jaar is duidelijk geworden dat de opbouw en inzetbaarheid van dit extra team langzamer vorderde dan gewenst met als gevolg dat sindsdien in de maandelijkse rapportages werd uitgegaan van een vertraging van ca. 3 tot 4 maanden. Aangezien het hier 'slechts' een verschuiving in tijd betrof en de prognose in geld binnen tolerantie bleef is er tot op heden voor gekozen hiervoor geen afwijking op te stellen. Ondanks de langere doorlooptijd en technische tegenvallers gedurende de realisatie is deze realisatie inmiddels wel afgerond met de genoemde vertraging maar binnen tolerantie op geld.

Helaas is de ingebruikname van de laatste twee onderdelen van het Project (Dagstart en WWO-signalen opnemen in MAWW) niet doorgestaan als gevolg van instabiliteit en performanceproblemen op het BAW-platform. Ondanks en ten behoeve van de inspanning die er vanuit met name GIV wordt geleverd om dit 'onder controle' te krijgen is de verwachting dat het project naast inspanning ter ondersteuning van GIV hierdoor gedurende enkele maanden niet kan releasen. Daarbovenop wordt geadviseerd, vanuit de huidige zorgen over de stabiliteit en de aanbevelingen uit de door het performancetest-team uitgevoerde testen, om met name de WWO-signalen niet als 'big bang' uit te rollen, maar gefaseerd per district. Dit laatste zal de doorlooptijd verder met enkele maanden verlengen.

De aanleiding voor het voorliggende afwijkingsrapport is dat een deel van het project in de tijd naar achter schuift en het project meer gaat kosten dan is opgenomen in het laatst geaccordeerde managementproduct.

Bijdrage aan de organisatiedoelstelling:

In de afbeeldingen hieronder is de situatie vanuit perspectief van de medewerker bij aanvang en afronding van het project weergegeven. In de laatste afbeelding is een vooruitblik opgenomen van de onderdelen die worden aangepakt in de gedachten over de vervolprojecten MDW 3 en MDW 4.



Projectnaam: Herontwerp WW
 Projectcode: UN0950
 onderdeel van programma E-Werken
 Datum: 23-11-2022
 Versie: 0.8

Eindgebruiker, klant	Meerwaarde	Akkoord divisie (als eindgebruiker of namens klant)
Medewerkers Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers krijgen naast de WW-aanvragen in dezelfde medewerkerapplicatie ook de wijzigingsverzoeken vanuit DVBB en de signalen vanuit WWO aangeboden. ▪ Dit systeem gaat daarmee weer meer voldoen als de éne medewerkerapplicatie van waaruit steeds meer van de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. ▪ Medewerkers krijgen meer inzicht in de (gecombineerde) operationele teamwerkvoorraad. ▪ De genoemde werkvoorraad op teamniveau wordt automatisch verdeeld waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke mogelijkheden/ opleiding van de betreffende medewerker. ▪ Medewerkers zijn betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe medewerkerapplicatie en hebben daarmee een zekere mate van invloed op de mogelijkheden en 'look & feel' van het systeem. Middels frequente (2-wekelijkse) gebruikerssessies wordt deze invloed ook concreet genomen en in de applicatie teruggezien. 	Divisie Uitkeren
(Team)managers Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inzicht in de actuele werkvoorraad en verwerking daarvan wordt vergroot. De mogelijkheid tot sturing van het werk over teams en medewerkers wordt uitgebreid. 	Divisie Uitkeren
BC&K Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatie ten behoeve van tactische en strategische analyse en informatievoorziening wordt over meer soorten activiteiten uniform en actueler beschikbaar gesteld. 	Divisie Uitkeren
UWV Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meer flexibiliteit voor een groter deel van de werkzaamheden in de (toekomstige) aanpassing van werkverdeling binnen de, en over de districten heen, waardoor beter kan worden ingespeeld op veranderingen in het binnenkomende werk en fluctuaties daarbinnen. Bijvoorbeeld door de inzet van in korte tijd in te werken tijdelijke medewerkers voor specifieke zich hiertoe lenende activiteiten. ▪ Ondersteunt en doet (deels) invulling van de Visie 2022. 	Divisie Uitkeren
Algemeen UWV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UIP (UWV Informatieplan): het HOWW Medewerker levert een bijdrage aan de voorgestelde vernieuwing en vereenvoudiging van het applicatielandschap (het zorgt voor een stabiel, flexibel en toekomstbestendig applicatielandschap). ▪ Kennis in de loop van het project wordt opgedaan over het gebruik van BAW als mede de herbruikbare onderdelen die worden ontwikkeld, vloeien terug naar de Expertgroep OPB en komen als zodanig ter beschikking van alle andere project die gebruik (gaan) maken van BAW. 	Programma E-Werken

Projectnaam:
Projectcode:

Datum:
Versie:

Herontwerp WW
UN0950
onderdeel van programma E-Werken
23-11-2022
0.8

Afwijking, oorzaak en maatregel

De scope van het project is ongewijzigd.

De afwijking in tijd en geld is:

- De einddatum van het project schuift van 30 juni 2022 naar 31 maart 2023;
- De projectbegroting stijgt van €2.590k naar €2.990k.

De oorzaak van de afwijking in tijd van 9 maanden is:

- 3 maanden - Het langer duren van de opbouw van realisatie capaciteit bij IV uitkeren waardoor de realisatie van de onderdelen in het project langer doorliepen;
- 3 maanden - Voor het oplossen van de stabiliteits- en performance problemen op het BAW-platform, alsmede de upgrade van het platform naar een hogere versie;
- 3 maanden - Voor het gefaseerd uitrollen van resterende onderdelen uit het project.

De oorzaak van de afwijking in geld (€400k):

- €200k - Tegenvallers bij de ontwikkeling van het onderdeel Dagstart (ter ondersteuning van teamgericht werken binnen de Uitvoering) en de herstructurering van de onderliggende datastructuur van de Medewerkerapplicatie WW;
- €100k - Ondersteuning bij de stabiliteits- en performanceproblemen op het BAW-platform inclusief het terugdraaien, opnieuw plannen en her testen van releases;
- €100k - Langere doorlooptijd en gefaseerde uitrol van het onderdeel WWO-signalen opnemen in de Medewerkerapplicatie WW.

Het uitgangspunt van deze MDW-projecten is in lijn met de Agile-gedachte 'denk groot en doe klein' omdat zij beperkt van omvang zijn. Daarenboven is de visie 2022 van Uitkeren en de doelstelling van het traject Herontwerp WW medewerker 2 als geheel onveranderd en de afwijking relatief beperkt in geld (15%), waardoor er niet voor is gekozen om alternatieven op detail te onderzoeken. Om 'verrassingen' in de toekomst te beperken nemen we in deze afwijking de geleerde lessen uit MDW1 mee en in MDW3 zullen we naast deze lessen ook weer de ervaringen meenemen uit MDW2. Hierdoor is de verwachting dat toekomstige realisatie beter in te schatten is.

Consequenties

Doelstelling en scope zijn ongewijzigd. Ook de in de architectuur en de kwaliteit van het op te leveren resultaat zijn geen wijzigingen. Alleen het beschikbaar stellen van de Dagstartinformatie ter verder ondersteuning van operationele sturing en het binnen de medewerkerapplicatie ontvangen van signalen van uit WWO zal later beschikbaar komen dan initieel gepland. Omdat de structurele financiële baten voor Uitkeren in het project MDW2 nihil zijn heeft deze uitloop dit geen verdere gevolgen op dit punt.

Kansen en risico's

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Draagvlak uitvoeringsmedewerkers De stabiliteits- performance- en daaruit voortvloeiende planningsproblemen hebben het draagvlak van het project bij de uitvoeringsmedekers geen goed gedaan.	G	G	H	In de komende maanden zal naast de uitvoering van het stabiliteitsplan vanuit GIV extra aandacht worden gegeven aan performancetesten en het verantwoord in productie nemen van nieuwe functionaliteiten. Daarnaast wordt in de planning van het vervolgproject MDW 3 meer ruimte opgenomen om te kunnen inspelen op wensen vanuit gebruikers gericht op het creëren van herstel en verbetering van draagvlak. In de	Directeur Uitkeren en Domeinhouder WW

Projectnaam: Herontwerp WW
Projectcode: UN0950
onderdeel van programma E-Werken
Datum: 23-11-2022
Versie: 0.8

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
					communicatie richting de uitvoering zal hier ook nadrukkelijk bij worden stilgestaan in samenwerking met GBO en OK.	
2	Performance & stabiliteit Omdat de Medewerkerapplicatie WW een van de applicaties is op het UWV-brede BAW-platform, worden performance en stabiliteit van MAWW grotendeels bepaald door de performance, stabiliteit en beheersorganisatie van het platform als geheel. Hierop, alsmede op de planning voor wat betreft de lopende stabiliseringsperiode is vanuit het project beperkt invloed, terwijl de consequenties voor het project groot kunnen zijn.	G	G	H	Vanuit de driehoek GIV, ICT-S en Leveranciers wordt een plan uitgevoerd gericht op stabilisering van de BAW-omgeving. Op korte termijn is dit gericht op inzicht in alle variabelen die de stabiliteit en performance van het platform bepalen en het instellen van en High Care team waarin alle betrokken partijen (eerst fysiek en later virtueel) bijeen zijn gebracht om proactiever en sneller maatregelen te kunnen nemen bij (dreigende) verstoringen. Voor de langere termijn worden de OTAP-omgeving verder uitgebreid opdat de veelheid aan procesapplicaties op het platform en de daarvoor verantwoordelijke realisatieteams duurzaam kunnen worden ondersteund.	Senior Supplier GIV en stuurgroep
3	Beoogde wendbaarheid blijkt niet haalbaar De organisatie inrichting van UWV kent een hoge mate van functionele, horizontale en verticale versnippering, waarbij (dezelfde) verantwoordelijkheden op meerdere plekken in de organisatie zijn belegd inclusief de verschillende controleorganen die hierop weer toezicht houden en/of hierbij betrokken (willen) zijn. Het gevolg is dat het vooral voor nieuwe zaken veelal zoeken is naar wegen en herhaling van zetten om tot resultaten te komen. Bedrijfsvoering (bureaucratie) en ambitie (wendbaarheid) versterken elkaar niet automatisch.	G	G	H	In lijn met ervaringen in andere HOWW-projecten is er al vroegtijdig in het project voor gekozen te starten met opbouw en testen in de acceptatieomgeving. Bijgevolg wordt ook ervaring opgedaan in en met de betrokken partijen in de organisatie. Deze aanpak wordt doorgezet door ook op productie vast te starten met opbouw van het systeem. Hiermee wordt het risico voor de projectmatige implementatie van het systeem verminderd. Voor een duurzame inbedding van wendbaarheid in de organisatie zijn aanpassingen nodig die buiten de reikwijdte van het project liggen.	Stuurgroep <i>Programma- raad E-Werken</i>
4	Personele belasting & beschikbaarheid Zowel in- als extern zijn de voor dit deelproject benodigde competenties en kennis schaars met gevolgen voor continuïteit en beheersbaarheid. Daarnaast is de belasting in de Uitvoering als gevolg van de Corona situatie hoger dan regulier.	G	G	H	Veel aandacht voor opbouw interne kennis. Aandacht voor single point of failure in personele zin en aandacht voor overdracht van kennis aan internen én borging van behoud van externe kennis. Verder zal in lijn met de inzet in het voorbereidingstraject een frequent maar in tijd beperkt beroep worden gedaan op uitvoeringsmedewerkers bij de realisatie en implementatie in overleg met DMO en Domeinmanager.	Senior leveranciers in stuurgroep Domeinmanager WW

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

Projectnaam:	Herontwerp WW
Projectcode:	UN0950
Datum:	onderdeel van programma E-Werken
Versie:	23-11-2022
	0.8

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Werkelijk		Begroot	
		Jan 21 - okt 22		Nov 22 - mrt 23	
		MDW2		MDW2	Totaal
	Intern	€ 1.102		€ 97	€ 1.199
	Extern	€ 1.310		€ 97	€ 1.407
	Automatisering:				€ -
	• Hardware	€ -		€ -	€ -
	• Standaard Software	€ -		€ -	€ -
	• Spraak & Dataverbindingen	€ -		€ -	€ -
	Uitbesteed ICT leveranciers	€ 379		€ -	€ 379
	Overig	€ 5		€ -	€ 5
	Totaal	€ 2.795		€ 195	€ 2.990

De €2.990k aan benodigde middelen bestaat voor het grootste gedeelte uit de kosten voor de inzet van de teams MAWW, 2Unlimited en Alpha van het domein WW, aangevuld met inzet vanuit het programma E-Werken en een beperkte betrokkenheid van DWH, FB-IV, K&S en SI. De voor het restant van 2022 en voor 2023 benodigde capaciteit is afgestemd met de betrokken organisatieonderdelen (Uitkeren en E-Werken) en vastgelegd in FCC.

Ten opzichte van de begroting zoals opgenomen in het projectplan HOWW Medewerker 2 is de verwachting dat de kosten met €400k stijgen. Zie paragraaf afwijking, oorzaak en maatregel ter onderbouwing.

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2021	2022	2023	Totaal
		Intern	€ 573	€ 517	€ -
Extern	€ 545	€ 513	€ -	€ 1.058	
Automatisering:					€ -
• Hardware	€ -	€ -	€ -	€ -	
• Standaard Software	€ -	€ -	€ -	€ -	
• Spraak & Dataverbindingen	€ -	€ -	€ -	€ -	
Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 377	€ 40	€ -	€ 417	
Overig	€ 6	€ 19	€ -	€ 25	
Totaal	€ 1.501	€ 1.089	€ -	€ 2.590	

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2021	2022	2023	Totaal
		Intern	€ 542	€ 607	€ 50
Extern	€ 606	€ 752	€ 50	€ 1.407	
Automatisering:					€ -
• Hardware	€ -	€ -	€ -	€ -	
• Standaard Software	€ -	€ -	€ -	€ -	
• Spraak & Dataverbindingen	€ -	€ -	€ -	€ -	
Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 317	€ 62	€ -	€ 379	
Overig	€ -	€ 5	€ -	€ 5	
Totaal	€ 1.465	€ 1.425	€ 100	€ 2.990	

De uitloop in tijd heeft tot gevolg dat er ook in 2023 nog kosten zullen worden gemaakt voor dit project. De omvang van deze kosten is verhoudingsgewijs beperkt, het betreft het begeleiding van de implementatie, nazorg en decharge.

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2022	2023	2024	Vanaf 2025
	Totaal oorspronkelijk	€ -	€ -	€ -	€ -
	Totaal nieuw	€ -	€ -	€ -	€ -

Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2022	2023	2024	Vanaf 2025
	Totaal oorspronkelijk	€ -	€ -	€ -	€ -
	Totaal nieuw	€ -	€ -	€ -	€ -

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

Projectnaam: Herontwerp WW
 Projectcode: UN0950
 onderdeel van programma E-Werken
 Datum: 23-11-2022
 Versie: 0,8

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

Het project HOWW Medewerker 2 resulteert niet rechtstreeks in het uitfaseren van een andere applicatie. Deze baten zullen wel worden gerealiseerd na de afronding van de projecten HOWW Medewerker 3 en HOWW Medewerker 4. Als gevolg hiervan zijn er voor dit project geen structurele meerkosten en structurele baten begroot.

De structurele kosten en baten zijn afgestemd met IV control Uitkeren. Aanvullend hierop wordt vanuit Uitkeren normtijden-onderzoek gedaan, waarbij het eerstvolgende nog dit jaar loopt, op basis waarvan eerder aan het licht komende structurele veranderingen in de decharge van het project kunnen worden meegenomen.

Ter voorbereiding decharge is op het punt van de meer kwalitatieve baten en brede gebruikers enquête uitgevoerd waarvan de uitkomsten op moment van schrijven van deze afwijking worden geanalyseerd en tevens in de decharge worden meegenomen.

Personele consequenties

n.v.t.

Communicatie

n.v.t.

Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.2	Okt 2022	Kernteam project	Na enkele tekstuele wijzigingen, akkoord
0.3	07-11-2022	Voorzitter SG / PB Friendly	Opmerkingen verwerkt
0.4	10-11-2022	Stuurgroep HOWW	Opmerkingen verwerkt
0.8	01-12-2022	Programmaraad E-Werken	Akkoord
0.9	05-12-2022	PB UWV	
0.9 PB01	06-12-2022	Retour van PB UWV	Akkoord + van advies voorzien
0.95 PB01	20-01-2023	RvB (portefeuillehouder)	
1.0			

Projectnaam: Herontwerp WW
Projectcode: UN0950
onderdeel van programma E-Werken
Datum: 23-11-2022
Versie: 0.8