



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	13 juni 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 – 199
Onderwerp	E-Werken: Afwijkingsrapport WmZ project 3 Realisatie Voortgang
Directeur	Directeur Uitkeren
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Portefoliobureau E-Werken	PB E-Werken adviseert akkoord om te gaan met de afwijking van tijd van 6 maanden en in geld van €70k. En adviseert om vrijgave van budget te verlenen van €1.271k t/m december 2023.
Programmaraad E-Werken	
Portefoliobureau	<p>Het betreft een project met decentraal mandaat. Dat betekent dat PB alleen een toets doet op de beschikbaarheid van centrale middelen (financiën, capaciteit).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Financiën: is onderdeel van de basisportfolio 2023. Er wordt € 85k meer budget aangevraagd dan beschikbaar. PB verwacht dat E-Werken erop stuurt om binnen budget te blijven en hierover rapporteert in de maandrapportage.</li><li>✓ Capaciteit: FCC is gevuld, maar PB constateert dat er nog geen zekerheid is over de inzet van een aantal uren in het najaar benodigde analysecapaciteit van een analyseteam van K&amp;S dat overvraagd wordt. Als mitigerende maatregel gaan K&amp;S en E-Werken in de zomer bespreken wat er mogelijk is. PB geeft aan K&amp;S mee dat WMZ een belangrijke enabler voor de gewenste dienstverlening van UWV, dat is breed bevestigd door directeuren en integrale klantreisleiders.</li><li>✓ Advies Decentraal Portefoliobureau</li><li>✓ Kwaliteitskader</li></ul> <p>Akkoord met budgetvrijgave van € 1.186k tot en met december 2023.</p>
Reactie indienende directeur op advies PB	<p>E-Werken is akkoord met advies van PB UWV.</p> <p>Het uitgangspunt van E-Werken bij de financiële afwijking is het verschil (€70k) ten opzichte van het laatst goedgekeurde managementproduct zoals de UPM richtlijnen voorschrijven. PB UWV gaat bij haar advies uit van het verschil (€85k) tussen het verzoek om vrijgave van budget in 2023 voor dit project ten opzichte van het beschikbaar gestelde UIP-budget in de basisportfolio 2023.</p> <p>Desondanks is E-Werken akkoord met het advies van PB UWV en zal erop sturen de projectresultaten binnen de financiële tolerantie op te leveren. E-werken vraagt dan ook alleen akkoord op de afwijking in tijd en budgetvrijgave conform het advies van PB UWV.</p>

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord met de afwijking in tijd van 6 maanden.
2. Vrijgave budget voor 2023 ter hoogte van €1.186k waardoor het totale budget voor 2023 op €2.499k uitkomt.

## Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Uit diverse (integrale)klantreizen komt als pijnpunt naar voren dat de cliënt niet weet wat de status is van het ingediende klantverzoek. Om cliënten te informeren over de status van het ingediende klantverzoek is het van belang dat dit uniform gebeurt zodat het herkenbaar is voor de cliënt.

Het doel van WmZ project 3 "Realisatie MVP Voortgang (Track&Trace)" is dat de cliënt op het portaal uniform 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 betrokken teams van (K&S, FB IV en B&B) zijn in het eerste kwartaal al gestart met de realisatie van de gewenste functionaliteit. De capaciteit en commitment is toegezegd om dit conform de gewijzigde tijdslijnen op te leveren in productie.

De oplossing is in de basis generiek en zal hergebruikt worden voor andere klantprocessen, die de klantreizen ondersteunen.

Dit project is onderdeel van Programma E-Werken.

Vanwege de uitgestelde DXC freeze van K&S moesten de geplande installaties op acceptatieomgeving voor K&S en de bijbehorende ketentest in juli 2 maanden uitgesteld worden.

Daarnaast is de doorlooptijd met 4 maanden verder vertraagd doordat in februari bleek dat de voortgang van Team Solaris (ZOMER – zaakregistratievoorziening) (FB IV) na twee sprints achterbleef t.o.v. de afgegeven planning van het team. Dit wordt veroorzaakt door onderstaande redenen:

- overgang naar nieuwe softwareleverancier IBM,
- de ontwikkelomgeving voor ZOMER was tijdens de DXC freeze langer dan gepland niet beschikbaar
- plotseling uitvallen van belangrijke kennishouder Werken met Zaken/ZOMER.

De afwijking in geld wordt veroorzaakt door extra overhead door langere tijdsduur project (14k), extra realisatie kosten (23k) en extra inhuur van een ontwikkelaar voor kennisoverdracht (33k).

Met deze afwijkingsrapportage wordt akkoord gevraagd op de verlenging van de doorlooptijd van 6 maanden en extra budget van €70k, hetgeen 2% hoger is dan de begroting in het laatst geaccordeerd managementproduct.

## Gevolgen voor mensen

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

WmZ maakt het voor cliënt en medewerker mogelijk de voortgang van een aanvraag (zaak) te volgen. Door de informatie rondom de aanvraag te structureren en een uniek zaaknummer aan alle relevante zaakinformatie toe te kennen, helpt WmZ de medewerker in het gericht zoeken en vinden van informatie. Daarnaast ondersteunt WmZ de medewerker bij het verlenen van toegang, het archiveren en vernietigen van gegevens, het reconstrueren van een zaak en het afhandelen van de zaak binnen de wettelijke termijn.

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

Project 3 "Realisatie voortgang T&T" maakt het mogelijk om de cliënt 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 bedrijfsprocessen en divisies heen. Hiermee wordt bedrijfsdoel "Informeren (voortgang/status)" gerealiseerd.

Met de realisatie van voortgang wordt in de basis een generieke oplossing neergezet die voor alle klantprocessen binnen UWV hergebruikt zal worden. Hoe meer klantprocessen zijn aangesloten op Werken met Zaken, hoe meer voordelen cliënt en medewerker ervaren. Het doel is om eind 2025 alle klantprocessen aan te sluiten op Werken met Zaken zodat zowel (integrale)klant- als medewerkerreis optimaal worden



ondersteund. Werken met Zaken draagt op deze manier in belangrijke mate bij aan het verbeteren van de dienstverlening van UWV.

### **Strategische aspecten van het besluit**

Naast bovengenoemde verbetering van dienstverlening geeft dit project invulling aan het UIP 2022-2026 en aan de opdracht van de Raad van Bestuur om UWV breed gebruik te maken van de gemeenschappelijke en generieke voorzieningen voor eind 2025

WmZ is essentieel voor zowel de integrale klantreizen als de medewerkerreis. In WmZ staat het klantproces centraal. Hoe meer processen zijn aangesloten op WmZ, hoe meer voordelen het biedt voor cliënt en medewerker. Cliënten en medewerkers kunnen bijvoorbeeld over divisies heen zaken volgen waardoor onzekerheid vermindert. En medewerkers kunnen UWV-breed zaken reconstrueren en monitoren. WmZ draagt zo in belangrijke mate bij aan het verbeteren van de dienstverlening aan onze cliënten.

### **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

Voor de realisatie van het resterend deel van dit project zijn alle resources vanuit de verschillende bedrijfsonderdelen beschikbaar gesteld en in FCC vastgelegd.

### **Duurzaamheid**

N.v.t.

### **Vervolgtraject besluitvorming**

Na akkoord van de portefeuillehouder en RvB zal het project verder worden gecontinueerd.

### **Communicatie**

Betrokken doelgroepen en overige divisies worden regelmatig geïnformeerd vanuit het project en de aansluitservice Werken met Zaken.

### **Openbaarheid**

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

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