



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	31 oktober 2023
Agendapunt	Agendapunt 9 Nummer 23 - 383
Onderwerp	Afwijkingsrapportage project Werk.nl aansluiten op eHerkenning
Directeur	Directeur Uitvoering K&S
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Naam van het organisatieonderdeel	K&S
Advies Portfoliobureau K&S	<p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met de inhoud van de afwijkingsrapportage en het vervolg van het project eHerkenning werk.nl.</p> <p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met de aanvraag voor meer tijd (4 maanden) en aanvullende budgetvrijgave voor 2023 €991K waardoor het projectbudget in de periode 1 januari tot en met 31 december 2023 wordt verhoogd van €1.007 mln. naar €1.998 mln.</p> <p>PB K&S constateert dat voor 2023 de totale MFO-claim van het programma WDO €4,251mln bedraagt en dit bedrag iets onder de totale prognose van het programma WDO ad € 4,495mln ligt. De overschrijding van eHerkenning werk.nl wordt opgevangen door de ontstane financiële ruimte bij andere projecten die onder de MFO-claim vallen.</p> <p>PB K&S constateert dat dit niet meer in lijn ligt met de recente afspraken die zijn gemaakt met de RvB omtrent het projectportfolio. Deze afwijkingsrapportage is het goedkeuringsproces reeds gestart voordat deze afspraken bekend waren. Daarnaast is de afwijking inmiddels een gegeven en kunnen hier geen extra maatregelen meer op worden ondernomen naast het opvangen van deze kosten binnen de totale MFO claim van 2023, zoals bij het opstellen van deze afwijkingsrapportage met BC&K en PB FEZ is overlegd.</p>
Reactie directeur	Akkoord met Advies van PB K&S.
Centraal Portfoliobureau	<p>Naar aanleiding van de kwartaalsessie van juni zijn voor een aantal projecten de budgetten bijgesteld. K&S had voor project E-Herkenning werk.nl een prognose van € 1.793k gemeld, maar deze is nog niet verwerkt. PB stelt dit alsnog bij.</p> <p>PB constateert dat K&S akkoord vraagt voor budgetvrijgave van € 991k, waardoor het totaal benodigde budget voor 2023 uitkomt op € 1.998k. Daarmee wordt € 205k meer gevraagd dan beschikbaar voor dit project (€ 1.793k). PB doet een beroep op K&S erop te sturen de budgetoverschrijding tot een minimum te beperken.</p> <p>Gezien de resterende projectduur en het feit dat een groot deel van het benodigde budget reeds besteed is, verwacht PB dat binnen budget blijven in 2023 waarschijnlijk niet meer mogelijk is. PB beschouwt de advisering over budgetvrijgave van € 991k tot en met december 2023 daarom als administratief afhandelen.</p> <p>Volgens de oude planning zou Werk.nl op de ingangsdatum van de wet Digitale Overheid (1 juli 2023) aangesloten zijn op E-Herkenning. Die datum is niet gehaald. Sinds 23 september is E-Herkenning beschikbaar op Werk.nl.</p>

	<p>PB constateert dat de projectkosten ten opzichte van de oorspronkelijke baseline inmiddels zijn verdubbeld van € 5 miljoen naar € 10 miljoen. PB adviseert in het kader van leren en ontwikkelen bij decharge extra aandacht te besteden aan te leren lessen.</p> <p>De meer- en minderkosten worden door PB centraal bij decharge vastgesteld. De Ontwikkel- en testomgeving die voor dit project is opgeleverd kost met ingang van 2024 € 780k per jaar. WB verwacht deze in te kunnen zetten voor andere projecten en/of groot onderhoud, maar niet duidelijk is op welke wijze dit gefinancierd wordt en wat het oplevert. PB adviseert WB opdracht te geven uiterlijk eind 2023 met een businesscase hiervoor te komen zodat bij decharge van het project beoordeeld kan worden of de jaarlijkse kosten van € 780k wenselijk zijn.</p>
<p>Reactie directie K&S op advies en bevindingen PB Centraal</p>	<p>De ontwikkelingen rond de afwijking zijn de afgelopen maanden tussentijds tweemaal met PB-FEZ besproken. Er is tijdens deze gesprekken gehandeld vanuit het zijn van 'een programma met een W&R budget', waarbij de overschrijding nog past binnen het door het Ministerie afgegeven bedrag voor uitvoering van de WDO bij UWV. Intern is deze werkwijze, die we 'werken met buckets' noemen bij UWV, met PB-FEZ besproken.</p> <p>Door het project zijn de afwijkingen van de hogere kosten bij Werkbedrijf (werk.nl) en K&S vorige jaar besproken, afgestemd en uiteindelijk geescaleerd naar de SG. Daarnaast zijn met Werkbedrijf verrekeringen afgesproken t.a.v. de Ontwikkel&Testomgeving die werkbedrijf gaat overnemen. Deze zal in 2024 worden ingezet op het project Bemiddelingsservice. Kosten van deze OT omgevingen zijn opgenomen in de Werbedrijf begroting.</p> <p>Het project zal zeker aandacht besteden met K&S en Werkbedrijf aan de geleerde lessen en deze vastleggen in een lessonslearned rapport bij de decharge van het project. Hiervoor wordt ook PB-FEZ uitgenodigd.</p>

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Akkoord te geven op meer (4 maanden) tijd en aanvullend budgetvrijgave voor 2023 van € 991K waardoor het projectbudget in de periode 1 januari tot en met 31 december 2023 wordt verhoogd van € 1.007 mln. naar € 1.998 mln.

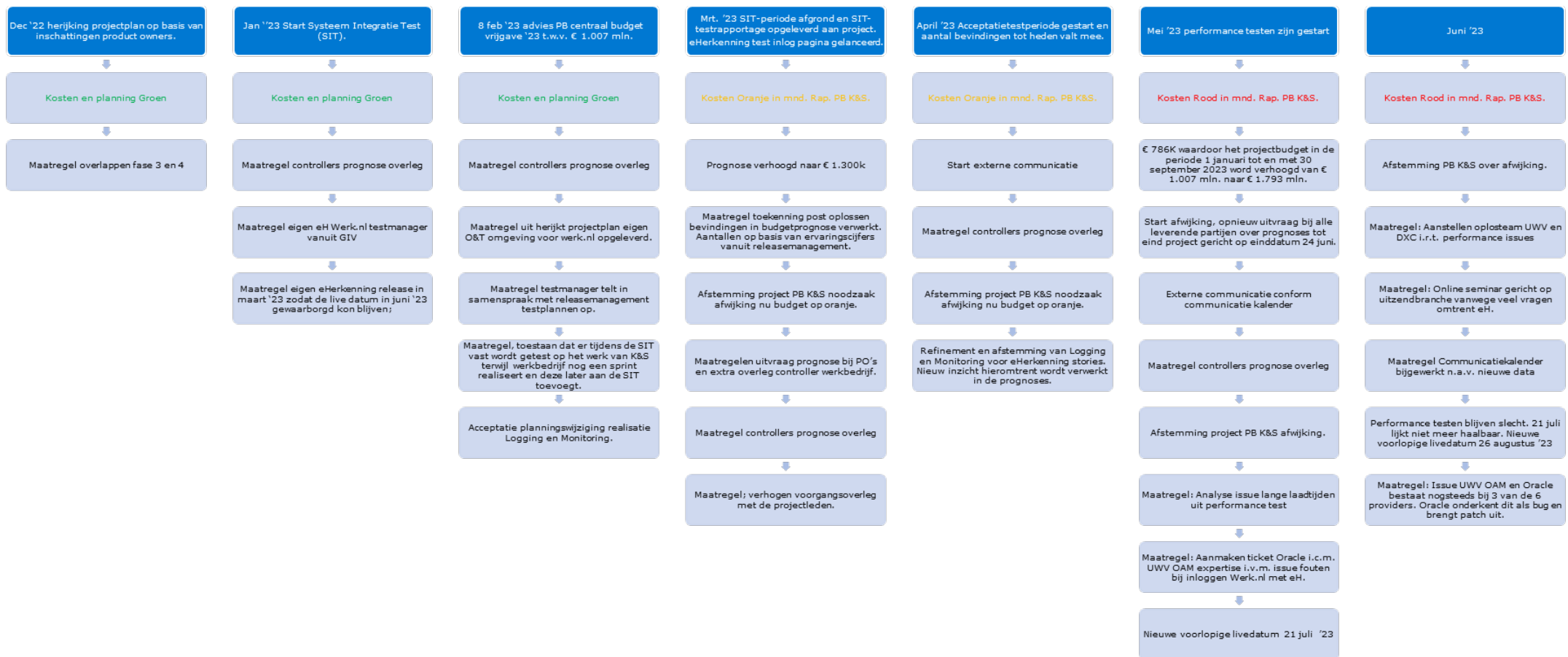
Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Het project aansluiten eHerkenning werk.nl (onderdeel van het UWV programma WDO) bevindt zich in de vierde en laatste fase van het project. De afgegeven ingangsdatum van de WDO is 1 juli 2023. Ten opzichte van het oorspronkelijke livedatum betekent verdere verschuiving dat UWV voor dit Werk.nl portaal niet aan de WDO voldoet. Het project is opgenomen in het UIP en kent een centraal mandaat.

Op 8 januari 2023 is het herijkte projectplan door de RvB geaccordeerd en is budget voor het jaar 2023 vrijgegeven en aldus zijn de activiteiten ingepland en de realisatie gestart. De realisatie van producten verliep grotendeels conform planning echter met een veel hogere burnrate dan geprognostiseerd. Naast andere oorzaken waar in de afwijkingsrapportage verder op wordt ingegaan, is in grote mate de oorzaak van de verhoogde burnrate te vinden in het verschil tussen de agile werkende teams enerzijds en projectorganisatie anderzijds. Teams schatten werk pas op detail in vlak voor ze er mee beginnen terwijl budgetten lang van te voren worden vrijgegeven en gebaseerd zijn op hoogoverinschattingen en analyses.

Gedurende het eerste half jaar hebben zich hierdoor voor bijna alle deliverables overschrijdingen voorgedaan. Over deze overschrijdingen is direct gesproken met de productowners, betrokken stakeholders, de gedelegeerd opdrachtgever, BC&K, PB K&S en de senior supplier vanuit Werkbedrijf. Aan de hand van die gesprekken zijn maatregelen genomen. In maart is er met stakeholders gesproken en in april 2023 is vanwege de verhoogde burnrate de prognose voor het project bijgesteld echter was toen nog de hoop dat reserveringen voor het herstellen van fouten niet nodig zouden zijn en het hierbij zou blijven. Als toen was besloten om een afwijking in te dienen, dan was deze in mei gereed geweest. Echter in mei werd de burnrate nog hoger en is gestart met een nieuwe inventarisatie. N.a.v. deze inventarisatie is in juni toch de noodzaak gebleken een afwijkingsrapportage te maken. Onderstaande tijdslijn geeft een weergave van mitigerende maatregelen die in 2023 zijn genomen in het kader van de financiële en planningsontwikkelingen binnen het project.

De capaciteit is afgestemd met de betrokken divisies (K&S en Werkbedrijf) en verwerkt in FCC.



In bovenstaandoverzicht is te zien dat er vanuit het project diverse maatregelen genomen zijn om controle te houden en te sturen op de tijdige realisatie van producten en de financiële ontwikkeling. Ondanks dat de realisatie van producten redelijk conform planning verloopt volgde een veel hogere burnrate dan geprognostiseerd. Deze hogere burnrate kent diverse oorzaken waaronder de CAO verhoging (hogere kosten, zelfde uren) en de transitie naar clusters bij IV Online. Bij het uitwerken van de benodigde functionaliteiten is gebleken dat de eerder gemaakte globale inschatting niet in overeenstemming was met de complexiteit van de benodigde oplossing.

Een prognoses kan welliswaar tussentijds worden bijgesteld maar dat zorgt verder niet voor meer budget. Inschattingen van teams binnen UWV zijn daarbij zelden te hoog en in de regel veel te laag. Gedurende het eerste half jaar hebben zich voor bijna alle deliverables overschrijdingen voorgedaan, zie hoofdstuk financiën in deze rapportage. Over deze overschrijdingen is direct gesproken met de productowners, betrokken stakeholders, de gedelegeerd opdrachtgever, BC&K, PB K&S en de senior supplier vanuit Werkbedrijf. Aan de hand van die gesprekken zijn maatregelen genomen en is eerst oranje en vervolgens rood gerapporteerd.

Conform projectplan was livegang gepland in juni 2023 en decharge voor september 2023. Realisatie loopt, zoals hierboven beschreven, uit de planning met als voornaamste oorzaak het falen van performancetesten en het onderzoek en herstelwerkzaamheden hieromtrent. Als maatregel op deze tegenvallende performance testen zijn door een specialistenteam vanuit WerkBedrijf met leverancier DXC mogelijke oorzaken onderzocht en wordt gewerkt aan een oplossing. In samenspraak met releasemanagement bij WerkBedrijf is temnslotte de release kalender voor Werk.nl verder bekeken en is een nieuwe release moment (inclusief capaciteit) vastgelegd op respectievelijk 23 september 2023.

Voorname uitloop in realisatie gecombineerd een hogere uitnutting dan het vrijgegeven budget is besloten nu deze afwijkingrapportage in te dienen.

Het project eHerkenning voor alle werkgeversportalen, zakelijk portaal en derden waar de aansluiting van Werk.nl op eHerkenning onder valt is onderdeel van de implementatie van WDO en is gelabeld als W&R project. De initiële begroting voor 2023 ad €1.007 is opgenomen in de MFO 2023.

Voor 2023 bedraagt de totale MFO claim van het programma WDO €4,251mln en dit bedrag ligt nog steeds redelijk in lijn met de totale prognose van het programma WDO ad € 4,495mln. De overschrijding van E-herkenning voor alle werkgeversportalen, zakelijk portaal en derden wordt nu nog grotendeels opgevangen door de ontstane financiële ruimte bij andere projecten die onder de WDO paraplu vallen.

Met akkoord op deze afwijking kan het project de projectdeliverables opleveren door het realiseren van de aansluiting van eHerkenning op Werk.nl voor veilige digitale toegang. Hiermee draagt het project als onderdeel van het WDO programma bij aan de organisatie doelstellingen van UWV.

Gevolgen voor mensen

Door de afronding van dit project voldoet UWV voor dit portaal (tijdig) aan de WDO en zorgt het voor een veilige manier van inloggen voor de klanten van UWV.

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

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	UWV voldoet niet tijdig (vanaf 1 juli 2023) aan de WDO Uitloop in tijd en geld als gevolg van testtijd en bevindingen uit de acceptatie en performance tests	H	M	M	- Er is een dubbele SIT/ACC-periode gereserveerd en er vindt afstemming plaats tussen de po's, release management en het test servicecentrum over de test en releaseplanning. - Communicatie is eveneens betrokken bij de overleggen over planning en bespreking van issues. - Naast ruimte voor testen is in samenspraak met de product owners en de controllers op basis van ervaring in de begroting ruimte opgenomen voor het oplossen van testbevindingen en hertesten.	Opdrachtgever

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
					<ul style="list-style-type: none"> - Speciaal team vanuit DXC en UWV Werkbedrijf voor het identificeren en oplossen van bevindingen en 2-wekelijks integraal overleg. - Release op productie uitstellen naar 23 september / eerst volgende mogelijke datum vanuit releasemanagement 	
2.	<p>LoMo later gereed, tijdelijk minder traceerbaarheid bedreigingen.</p> <p>Logging en monitoring kan in Q3 na livegang worden afgerond dus niet tegelijkertijd met de realisatie van de aansluiting van Werk.nl op eHerkenning. Hierdoor wordt het portaal wel met eHerkenning opgeleverd maar werkt de logging nog niet volledig en zijn bedreigingen gedurende die periode minder traceerbaar.</p>	M	M	M	De impact is beperkt, de livegang hoeft niet te worden uitgesteld en het portaal heeft wel een hoger veiligheidsniveau dan voorheen. Overleg met IB&P of dit een risico is voor de livegang leverde op dat wat hen betreft geen security/privacy risico betreft.	Senior leverancier K&S

Strategische aspecten van het besluit

Het project Werk.nl aansluiten op eHerkenning sluit aan bij de UWV UIP 2023 en bijbehorende werkagenda en meer specifiek de doelstelling: Stabiele ICT die de dienstverlening en de medewerkers ondersteunt.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Er zijn geen personele consequenties gemoeid met deze afwijking.

Duurzaamheid

Dit project heeft impact op maatschappelijke thema's in de zin dat door het voldoen aan een hoger authenticatieniveau op het portaal Werk.nl, werkgevers op een veiligere manier zaken kunnen doen met UWV en de privacy van de cliënten van UWV hierdoor beter geborgd kan worden.

Vervolgtraject besluitvorming

WDO Stuurgroep Digitale Dienstverlening,
PB K&S,
Directie K&S en directie WB,
PB UWV,
RVB

Communicatie

- Extern communicatie naar de zakelijke afnemers die gebruik maken van inloggen op het portaal Werk.nl.
- Intern communicatie naar de UWV-medewerkers die gebruik maken van inloggen op het portaal Werk.nl.
- Informeren management van de UWV-medewerkers over inloggen op het portaal Werk.nl.

Communicatieactiviteiten door Communicatieadviseurs programma WDO – Werk.nl aansluiten op eHerkenning.

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.

Metadata

Omschrijving: Afwijkingsrapportage en het vervolg van het project eHerkenning werk.nl

Trefwoorden: UN0801, Afwijkingsrapportage, WDO, eHerkenning, werk.nl, W&R Project,