



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

| Vergadering Raad van bestuur | | |
|--------------------------------|--|-----------------|
| Datum | 28 november 2023 | |
| Agendapunt | Agendapunt 8 | Nummer 23 – 431 |
| Onderwerp | E-Werken: Projectplan Herontwerp WW Medewerker 4. | |
| Directeur | Directeur Uitkeren | |
| Opsteller | | |
| Portefeuillehouder RvB | Nathalie van Berkel | |
| Onderwerp heeft instemming van | | |
| Directeur | Toelichting | |
| Programmaraad E-Werken | | |
| PortfolioBureau | <p>PB adviseert akkoord te gaan met het projectplan Herontwerp Medewerker 4. PB adviseert budgetvrijgave van € 1.068k tot en met december 2023 en - onder voorbehoud - € 1.797k voor de periode januari tot en met juni 2024. Tijdens de kwartaalsessie van 21 september hebben de daar aanwezige Algemeen Directeuren aangegeven tijdens de kwartaalsessie van 16 november goed te willen kijken naar de totale portfoliosamenstelling en omvang per project in 2024. Dat betekent dat doorgang en budgetvrijgave 2024 nog onder voorbehoud zijn tot in elk geval 16 november.</p> <p>PB constateert dat het project substantiële baten oplevert in de IV, onder andere als gevolg van het uitfasen van oude systemen die we niet meer nodig hebben. Daarnaast zijn er ook baten in de uitvoering, niet alleen in HOWW Medewerker maar ook in de voorgaande projecten HOWW1, HOWW2 en HOWW3. Deze baten kunnen aangetoond worden via normeringsonderzoeken. Voor de WW-omgeving zijn normeringsonderzoeken uitgevoerd. PB neemt graag de effecten van de reeds afgeronde projecten op de uitvoering door met het project om te begrijpen of de voorziene baten zijn behaald en of er mogelijk extra acties nodig zijn om eventuele niet behaalde baten alsnog te realiseren.</p> <p>De totale projectkosten benaderen de € 5 miljoen. Daarmee komt het project in aanmerking voor een BIT-toets en publicatie op het Rijks ICT Dashboard.</p> | |
| Programmadirecteur E-Werken | E-Werken is akkoord met de aanbevelingen van PB UWV | |

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord met projectplan.
2. Vrijgave budget ter hoogte van € 2.865K, waarvan € 1.068K voor 1 juni t/m 31 december 2023, € 1.797K voor 1 januari t/m juni 2024.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De Herontwerp WW Medewerker (HOWW MDW) projecten hebben als doel het uniformeren en optimaliseren van de WW-processen en betreft het samen met de Uitvoering op interactieve wijze ontwikkelen en implementeren van een Medewerkerapplicatie WW (MAWW). Hierin wordt uiteindelijk het leeuwendeel van het voor de WW relevante werk in één systeem op 1 manier aan de medewerker aangeboden. Om de relevantie hiervan voor de medewerker WW te duiden: bij aanvang van HOWW Medewerker gebruikt de medewerker-WW meer dan 20 systemen bij de uitvoering van de WW, waarbij de dagelijkse werkvoorraad de 'optelsom' is van de werkvoorraad die de medewerker in 7 verschillende systemen en een veelheid incidenteel 'lijstwerk' via mail en Excel krijgt aangeboden.

- In project HOWW MDW 1 is de nieuwe Medewerkerapplicatie WW (MAWW) geïntroduceerd en als resultaat is één bestaand systeem inclusief werkvoorraad vervangen (BZN).
- In project HOWW MDW 2 is deze lijn voortgezet door 2 extra werkvoorraden (DVBB2 en WWO) beschikbaar te stellen in de MAWW. Daarnaast is de toegankelijkheid van het archief vergroot en zijn er verbeteringen in gebruikersgemak doorgevoerd in de applicatie.
- In het 3^e, nog lopende, project HOWW MDW 3 is inmiddels de werkvoorraad uit TPV en GINA aan MAWW toegevoegd, is de mogelijkheid om het 'lijstwerk¹' in MAWW aan te bieden operationeel en is Klantbeeld Burger ontsloten. Verder worden de overige werkvoorraden (uit Winter en K3CR) en handmatig te zetten opvolgtaken nog toegevoegd aan de MAWW. Het systeem TPV is hierbij inmiddels volledig uitgefaseerd. Daarnaast wordt doorontwikkeld op de werkverdeling naar de Uitvoering ter ondersteuning van werken uit een teambak binnen Uitkeren.

In het 4^e, en nu voorliggende project (HOWW MDW 4) wordt het WW-aanvraagproces, de vastlegging van de resultaten en herleiding hiervan over de districten geharmoniseerd. Voor Cliënten wordt de gemiddelde doorlooptijd van aanvragen teruggebracht. Voor medewerkers WW worden hierbij 2 systemen (IWW en DMO) uitgefaseerd. Naast de voordelen voor cliënten en medewerkers wordt hiermee ook een stap gezet in de richting van de doelarchitectuur en wordt de reeds opgezette agile-voortbrengingsorganisatie binnen Uitkeren daarmee verder versterkt. Zo wordt een flink stuk van het legacy systeemlandschap en de daarmee samenhangende afhankelijkheid van leveranciers voor onderhoud geëlimineerd. Op advies van PortfolioBureau is de initiële scope van HOWW MDW 4 verkleind. Hieraan is invulling gegeven door een deel van de activiteiten (oa uitfasen DVBB en rekentools) door te schuiven naar project HOWW MDW 5 dat in 2024 van start gaat. Hierin zullen nog een aantal belangrijke benefits gerealiseerd worden.

Gevolgen voor mensen

Met de stapsgewijze doorontwikkeling van de WW-processen en de Medewerkerapplicatie WW wordt het aantal door medewerkers te gebruiken systemen teruggebracht, werkwijzen en vastlegging over de UWV-districten verder geharmoniseerd, de kans op fouten wordt hierin verminderd en de doorlooptijd richting cliënten wordt verbeterd.

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

De Medewerkerapplicatie WW en de werkverdelingsmogelijkheden daarbinnen worden nadrukkelijk ontwikkeld ter ondersteuning van het principe 'persoonlijke service waar nodig en efficiency en snelheid waar mogelijk'. Hiermee wordt de actuele maatschappelijk opdracht van uitvoeringsorganisaties als UWV waarbij naast wet- en regelgeving ook de persoonlijke maat gehouden moet worden, verder ondersteund.

Strategische aspecten van het besluit

Herontwerp WW Medewerker geeft invulling aan resp. de UIP 2021-2025/2022-2026 doelstelling Modernisering en vereenvoudiging/Herontwerp en vernieuwing processen en Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

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

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervolgtraject besluitvorming

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

Communicatie

Project HOWW Medewerker zorgt dat alle doelgroepen tijdig en zorgvuldig worden geïnformeerd en voorbereid op de wijzigingen die door het project worden gerealiseerd. Daarnaast wordt gewerkt aan het

¹ Lijstwerk: Losse taken voor de uitvoering. Incidenteel werk: gerelateerd aan verstoringen, ontdekte bugs, etc. Of structureel werk: steekproeven en dergelijke. Voorheen aangeboden aan medewerker via e-mails, nu d.m.v. uploadfunctie via MAWW.

motiveren en activeren van gebruikers om nieuwe processen en procedures te omarmen en in de organisatie te verankeren. Per district wordt in nauw contact met BCM's en BCT's gezorgd voor gerichte ondersteuning, omdat zij het dichtst op de gebruikers staan en hierdoor de meeste slagkracht hebben voor het doorlopend creëren van begrip en vertrouwen.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 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: Projectplan Herontwerp WW Medewerker 4

Trefwoorden: Optimalisatie WW Aanvraag proces