



# Afwijkingsrapport

Projectplan Samen naar de Moderne Werkplek

Opdrachtgever: [REDACTED] (directeur ICT Services)

4 AUGUSTUS 2023

Programmamanager	[REDACTED]
Projectcode	UN1014
Versie:	V0.91

## Managementsamenvatting

### Aanleiding

Voorjaar is fase 3 van het project Samen naar de Moderne Werkplek 365 (SMW) gestart. Onderdeel van fase 3 is de uitrol van Basis Moderne Werkplek (BMW). Het project loopt vertraging op bij de uitrol van de BMW. De belangrijkste oorzaak is dat door technische afwijkingen het niet mogelijk was de pilot en de bulkuitrol te starten en uit te voeren conform de planning voor fase 3. Ook de introductie van een additioneel instrument voor Multifactor Authenticatie, de FIDO-sleutel, noodzakelijk na het advies van de Functionaris Gegevensbescherming met betrekking tot multifactor authenticatie met behulp van Windows Hello for Business, leidt tot vertraging en meerkosten.

Voor het opvangen van de afwijkingen zijn er op hoofdlijnen twee scenario's plausibel:

- De opgelopen vertraging accepteren en de bulkuitrol laten doorlopen in 2024
- De opgelopen vertraging beperken en sturen op afronding van de bulkuitrol in 2023

Parallel aan het project SMW loopt ook de Europese aanbesteding van de werkplekdiensten. De uit deze procedure volgende leverancier wordt per Q1 2024 verantwoordelijk voor, onder andere, het beheer van de werkplekdiensten. Wanneer bij aanvang van de dienstverlening door de nieuwe leverancier UWW nog twee typen werkplek in gebruik heeft (de huidige, Extra Veilige Werkplek enerzijds en de, nog niet naar alle medewerkers uitgerolde BMW anderzijds) en de uitrol van de BMW nog in volle gang is heeft dat een ongewenst complexiteit- en kostenverhogend gevolg.

Het andere argument dat een belangrijke rol bij de afweging van de scenario's speelt is dat daarmee de beweging naar een stabiele werkplek geen vertraging oploopt.

In overleg met de opdrachtgever is daarom gekozen voor het tweede scenario, afronding van de bulkuitrol in 2023.

Ook de implementatie van het Expertise Centrum voor de Moderne Werkplek (ECMW) is onderdeel van fase 3. Het ECMW is op dit moment operationeel, met een voorlopige bezetting en werkwijze. In de huidige fase wordt de basis inrichting van het ECMW afgerond.

De verdere inrichting en professionalisering van het ECMW naar een volwaardig Expertisecentrum wordt in een volgende fase afgerond. Hiervoor wordt een apart faseplan opgesteld.

### Maatregelen en impact op planning en financiën

De bulkuitrol van de BMW loopt uit van 30 september 2023 naar 22 december 2023. De aangepaste planning is afgestemd met de divisies:

District	Aantal medewerkers	Week																																			
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52										
Noord	1889																																				
Groot Amsterdam	1925																																				
Nord Holland noord	1256																																				
Den Haag Leiden	1567																																				
Limburg	1457																																				
Rijnmond	1529																																				
Overijssel Gelderland Noord	1791																																				
West Brabant en Zeeland + KCC Goes	1344																																				
Midden en Oost Brabant	1875																																				
Utrecht Flevoland + KCC Almere	2161																																				
Hoofdkantoor	6593																																				
Veegweken																																					

Naast de de aanpassing van de planning worden aanvullende technische en organisatorische maatregelen genomen.

De financiële gevolgen van deze maatregelen zijn dat er aanvullend budget ter waarde van € 2,963 miljoen nodig is. De financiële impact is het grootst op de volgende onderdelen:

- Uitbestede werkzaamheden ICT-leveranciers.
  - De ondersteuning ter plekke (de zgn. "floodwalkers") gedurende een langere periode en met een hogere intensiteit heeft een kostenoverschrijdend effect van plm. €2 miljoen. Een deel van deze overschrijding wordt ondervangen door de verlaging van het budget voor communicatiemiddelen. De aanwezigheid van floorwalkers is een belangrijk leerpunt uit de pilot.
  - De automatisering van de datamigratie (overzetten van bestanden van G: en H: schijven naar respectievelijk MS Teams en OneDrive) leidt tot een additionele kostenpost van € 554 duizend.
- Personele kosten stijgen met € 343 duizend ten gevolge van het langer aan moeten houden van de projectorganisatie.

Het resulterende, aangepaste kostenoverzicht ziet er als volgt uit:

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023	Totaal
	WAS**	Intern	€ 715	€ 425
Extern		€ 1.863	€ 3.078	€ 4.941
Automatisering:				€ -
▪ Hardware		€ -	€ -	€ -
▪ Standaard Software		€ 591	€ 177	€ 768
▪ Spraak & Dataverbindingen		€ 120	€ -	€ 120
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 3.829	€ 2.514	€ 6.343
Overig		€ 167	€ 474	€ 640
<b>Totaal</b>		<b>€ 7.285</b>	<b>€ 6.668</b>	<b>€ 13.952</b>
Enmalige project-kosten*		Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023 (jan t/m dec)
	WORDT**	Intern	€ 715	€ 59
Extern		€ 1.863	€ 4.165	€ 6.028
Automatisering:				€ -
▪ Hardware		€ -	€ -	€ -
▪ Standaard Software		€ 591	€ -	€ 591
▪ Spraak & Dataverbindingen		€ 120	€ -	€ 120
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 3.829	€ 4.875	€ 8.704
Overig		€ 167	€ 532	€ 699
<b>Totaal</b>		<b>€ 7.285</b>	<b>€ 9.631</b>	<b>€ 16.915</b>

## Aanleiding en voorstel

UWV wenst over een intuïtieve, hoog beschikbare en moderne werkplekomgeving te beschikken, die als standaard uit de markt wordt afgenomen. Deze omgeving dient voldoende functionele differentiatie te bieden zodat UWV-werknemers met verschillende behoeften altijd en overal veilig kunnen werken en bereikbaar zijn. Daarenboven is er ook vanuit technisch en beveiligingsoogpunt de noodzaak om de werkplek door te ontwikkelen.

Het doel van het project "Samen naar de Moderne Werkplek" (SMW) is tweeledig:

- een moderne, relatief leveranciersafhankelijke UWV (cloud)werkplek te realiseren en uit te rollen naar alle UWV gebruikers. Relatief wil zeggen dat er weliswaar gebruik wordt gemaakt van Microsoft-technologie, maar dat er veel leveranciers zijn die deze werkplek kunnen beheren zonder additionele, leveranciersspecifieke technische toevoegingen. De moderne werkplek moet voldoen aan alle relevante beveiligings- en compliance-vereisten.
- ExpertiseCentrum voor de Moderne Werkplek (ECMW) in te richten voor de ondersteuning van gebruikers (realiseren van en vergroten adoptie) en voor dienstenbeheer.

De eerste twee fases van het project zijn afgerond. Voorjaar 2023 is fase 3 gestart.

## Afwijking, oorzaak en maatregel

### Afwijkingen en oorzaken

Ten opzichte van het in maart j.l geaccordeerde herijkt projectplan, opgesteld bij de start van fase 3, treden de volgende afwijkingen op:

#### A). Afwijkingen op de uitrol van de Basis Moderne Werkplek

##### 1. Technische afwijkingen:

- Netwerk niet (tijdig) gereed voor uitrol BMW  
Voor aanvang van de pilot is gebleken dat door netwerkbeperkingen het niet mogelijk is om de uitrol naar de BMW te faciliteren vanaf kantoorlocaties van UWV. Leverancier KPN heeft hiervoor oplossingen gevonden en aanpassingen gedaan aan het netwerk, echter met als gevolg een uitloop op de planning van 3 maanden.
- Windows Hello for Business werkt niet naar behoren  
Tijdens de pilot GMZ is gebleken dat het onderliggende design, mede opgesteld door specialisten van Microsoft, niet naar behoren werkte waardoor er een configuratie is geïmplementeerd waarmee een aanzienlijk deel van de pilotdeelnemers niet op de juiste wijze kon inloggen. Inmiddels is dit deels opgelost; voor het overige gedeelte is de oplossing bekend en onderhanden werk.

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91

## 2. Scope afwijking:

### o Aanvullend instrument nodig voor MFA

Het design van de Basis Moderne Werkplek is gebaseerd op Multifactor Authenticatie (MFA) met behulp van de standaardoplossing daarvoor van Microsoft: Windows Hello for Business (WHfB). Hierbij wordt gebruik gemaakt van gezichtsherkenning of herkenning van een vingerafdruk.

De Functionaris Gegevensbescherming heeft een negatief advies gegeven over het exclusief inzetten van WHfB als MFA-instrument. Om aan de bezwaren van de FG tegemoet te komen krijgen gebruikers de keuze uit twee authenticatiemethoden. Zij kunnen òf gebruik maken van WHfB òf gebruiken maken van een (fysieke) hardware sleutel met bijbehorende pincode (de zgn. "FIDO sleutel").

## 3. Extra ondersteuningsinspanning:

### o Lage digitale vaardigheden

Uit de pilot is gebleken dat intensieve ondersteuning onsite, aanvullend op de trainingssessies waar medewerkers voor aanvang van de uitrol op hun locatie, noodzakelijk is.

Voor veel medewerkers is de overgang van de G: en de H: schijven (zgn. "fileshares") naar Teams en OneDrive als opslaglocaties voor bestanden groot. Veel medewerkers hebben geen ervaring met met bestandopslag in de cloud, automatisch opsaan en versiebeheer. Ook na de introductiesessie en training worden blijft de ondersteuningsbehoefte groot.

### o Combineren laptopwissel en bulkuitrol BMW

De introductie van de Extra Veilige Werkplek en de wissel van mobiele telefoons heeft het afgelopen jaar al impact gehad op de gebruikers. Om verdere gebruikersimpact te beperken is besloten om de laptopwissel (gepland; de huidige laptops zijn aan het einde van hun levenscyclus) en de uitrol van de BMW naar de gebruikers te combineren. Hoewel deze combinatie van werkzaamheden in de scope van van fase 3 is opgenomen, is er, omdat het technisch niet mogelijk is de nieuwe laptops volledig "voorgeconfigureerd" (en daarmee gebruiksklaar) aan te bieden aan gebruikers<sup>1</sup>, additionele ondersteuning op locatie noodzakelijk.

Omdat tijdens de uitrol medewerkers een nieuwe laptop krijgen, zij daarop een nieuwe methode van inloggen moeten instellen en zij daarna in een andere werkomgeving terecht komen krijgen zij in korte tijd met een aanzienlijk veranderingen te maken. Zeker voor vragen over en eventuele hulp bij het inloggen en het gebruik van hun nieuwe Basis Moderne Werkplek. Daarboven komt dat de meeste vragen over het gebruik van de nieuwe werkplek pas boven tijdens het gebruik, veelal in de dagen ná het moment van wisselen.

Al met al maakt dit er niet alleen om meer ondersteuning wordt gevraagd, maar ook voor een periode langer dan voorzien.

### o Werkzaamheden t.b.v. niet-ondersteunde Access databases

Het gebruik van (locale) office databases voor de verwerking van UWV gegevens uit het primaire proces is in beginsel in strijd met het UWV beleid; Access databases worden niet ondersteund door ICT Services. Desondanks worden Access databases in de praktijk gebruikt.

Om deze databases ook na de overgang naar de BMW werkend te houden moet er (technische) oplossing komen.

## 4. Hoger dan verwacht aantal no shows (20%)<sup>2</sup> tijdens uitrol:

<sup>1</sup> Zie ook de derde bullet onder technische maatregelen (pag. 5)

<sup>2</sup> Met een zeker percentage no shows als gevolg van bijvoorbeeld ziekte werd rekening gehouden, maar dit percentage is te hoog om aan "reguliere" oorzaken toe te wijzen.

Programma naam:	Samen naar de Moderne Werkplek
Projectcode:	UN1014
Datum:	4-8-2023
Versie:	V0.91

- Verkokerd planningsproces  
 Voor de planning zijn drie aspecten van belang:
  - 1) Voorbereidende (adoptie)trainingen voor gebruikers. Vóór de uitrol wordt van gebruikers verwacht dat zij zich inschrijven voor en deelnemen aan een adoptietraining (dit zijn klassikale sessies). In deze training krijgen zij o.a. uitleg over de overgang van werken met G: en H: schijven voor het opslaan van bestanden naar het werken met Teams en OneDrive voor het opslaan van bestanden.
  - 2) Logistieke planning met leverancier SPIE voor de omwisseling van de laptop. De leverancier heeft uiterlijk één week voor de geplande uitrol in een district een overzicht nodig van het aantal en type uit te leveren laptops om op tijd de juiste hoeveelheden en types op locatie te krijgen.
  - 3) Individuele afspraken met gebruikers voor de uitlevering van de nieuwe laptop en de overgang naar de Basis Moderne Werkplek: gebruikers schrijven zich in voor een datum en tijd waarop zij hun laptop kunnen omruilen en zij persoonlijk begeleid worden bij het instellen van hun nieuwe Basis Moderne Werkplek.
 Gedurende uitrol zijn hiervoor separate lijsten en uitvragen gebruikt. Om de belasting voor de gebruikers te reduceren (één keer benaderen met alle relevante vragen) en fouten te voorkomen (met name de koppeling met de logistieke planning)

Parallel aan het project SMW loopt ook de Europese aanbesteding van de werkplekdiensten. De uit deze procedure volgende leverancier wordt per Q1 2024 verantwoordelijk voor, onder andere, het beheer van de werkplekdiensten. Wanneer bij aanvang van de dienstverlening door de nieuwe leverancier UWV nog twee typen werkplek in gebruik heeft (de huidige, Extra Veilige Werkplek enerzijds en de, nog niet naar alle medewerkers uitgerolde Basis Moderne Werkplek anderzijds) heeft dat een ongewenst complexiteit- en kostenverhogend gevolg.

Het andere argument dat een belangrijke rol bij de afweging van de scenario's speelt is dat daarmee de beweging naar een stabiele werkplek geen vertraging oploopt.

Vandaar dat bij het opstellen van de maatregelen een afweging is gemaakt en voor het uitgangspunt is gekozen dat de uitrol van de BMW vóór eind december 2023 moet worden afgerond.

#### *B) Afwijking op de implementatie van het Expertise Centrum voor de Moderne Werkplek (ECMW)*

Op het moment van schrijven is het ECMW operationeel, de voorlopige werkwijze en bijbehorende bezetting zijn in fase 2 gerealiseerd. De verdere inrichting en professionalisering van het ECMW naar een basisniveau Expertisecentrum (de deliverable voor de huidige fase van het project, fase 3) is onderhanden werk. De verdere inrichting en professionalisering van het ECMW naar een volwaardig Expertisecentrum wordt in een volgende fase afgerond. Hiervoor wordt een apart faseplan opgesteld.

### **Maatregelen**

De volgende maatregelen worden genomen om de afwijkingen op te vangen:

- Planning:
  - Aanpassing uitrol-planning (van 30 september 2023 naar 22 december 2023). Tevens is er in de planning voor gekozen om een meer dakpansgewijs te werken in plaats van sequentieel (i.e. al beginnen met de uitrol naar een district, terwijl parallel in een ander district de werkzaamheden worden afgerond).  
 In de planning zoals die is opgenomen in de update van het projectplan SMW (voor fase 3) stond dat de uitrol van de Basis Moderne Werkplek gefaseerd zal plaatsvinden, volgens een uitgebreid beschreven migratiestrategie. De fasering die wordt gevolgd is op hoofdlijnen gelijk aan de fasering van de uitrol van de Extra Veilige Werkplek:
    - Pre-pilot (naar plm. 50 gebruikers)
    - Pilot (naar plm. 1200 medewerkers<sup>3</sup>); deze fase wordt voornamelijk gebruikt om de migratiestrategie grondig te testen.
    - Bulkuitrol (naar alle overige UWV-medewerkers, per district)

<sup>3</sup> In de oorspronkelijke planning was sprake van een pilotgroep van 500 deelnemers (vergelijkbaar met de pilot voor de uitrol van de Extra Veilige Werkplek). In overleg met de business is, omwille van de continuïteit van de bedrijfsvoering, er voor gekozen om het hele pilotdistrict te migreren naar de BMW in plaats van slechts een deel van het district.

Programmanaam: Projectcode: Datum: Versie:	Samen naar de Moderne Werkplek UN1014 4-8-2023 V0.91
---	---

Inmiddels zijn de pre-pilot en de pilot (district Gelderland Midden Zuid) afgerond, in respectievelijk februari en mei. De pilot is later gestart dan voorzien (medio april). Mede als gevolg daarvan is de bulkuitrol ook later gestart dan voorzien. De aangepaste planning van de bulkuitrol ziet er nu als volgt uit:

District	Aantal medewerkers	Week																																																				
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52																											
Noord	1889																																																					
Groot Amsterdam	1925																																																					
Nord Holland noord	1256																																																					
Den Haag Leiden	1567																																																					
Limburg	1457																																																					
Rijnmond	1529																																																					
Overijssel Gelderland Noord	1791																																																					
West Brabant en Zeeland + KCC Goes	1344																																																					
Midden en Oost Brabant	1875																																																					
Utrecht Flevoland + KCC Almere	2161																																																					
Hoofdkantoor	6593																																																					
Veegweken																																																						

- Technisch:
  - Aanvullend: extra aanpassingen aan het (UWV) netwerk
  - Aanvullend: aanschaffen van wifi-routers als back-up (ingeval uitrol op een UWV-locatie via het netwerk niet lukt)
  - Aanvullend: er zijn afspraken gemaakt met leveranciers over het aanleveren nieuwe laptops waarop al een deel van de UWV-instellingen vooraf geconfigureerd worden<sup>4</sup>.
  - Rework: aanpassen design, configuratie en testen van WHfB
  - Aanvullend: design, configuratie en testen van de FIDO-sleutel
  - Aanvullend: automatisering van de migratie G: en H: schijven naar Teams en OneDrive
  - Aanvullend: inventarisatie van Access-databases op de G:-schijven en implementatie van een workaround om deze na de uitrol van de BMW werkend te houden.
- Organisatorisch:
  - Extra on-site ondersteuning voor medewerkers
  - Aanpassen plannings- en logistieke processen, inclusief gebruik van planningstooling

## Consequenties

De consequenties van de afwijkingen op het programmaplan zijn als volgt:

1. Op tijd: latere aanvang van de pilot GMZ dan gepland en de uitloop van de bulk-uitrol van de Bais Moderne Werkplek van 30 september 2023 naar 22 december 2023.
2. Op mensen (projectmedewerkers):
  - a. Er is extra inzet van medewerkers nodig voor de herplanning van en voor de ondersteuning van de bulkuitrol.
  - b. Er is extra inzet van medewerkers nodig (geweest) voor ontwerpaanpassingen en het testen van de FIDO-sleutel.  
 Voor de (implementatie van) de FIDO-sleutel zijn diverse aanpassingen op het technisch ontwerp van de BMW noodzakelijk; waarbij er extra aandacht is geweest voor het binnen de overeengekomen kaders blijven op het gebied van architectuur en informatiebeveiliging.  
 Vervolgens is de FIDO-sleutel ook door het USOC getest en zijn er additionele maatregelen genomen om de bevindingen van het USOC te mitigeren.
  - c. Extra inzet van medewerkers voor de ondersteuning van MS Access databases op G:-schijven. Hiertoe is eerst een inventarisatie van de Access-databases die het betreft gemaakt. Vervolgens is er, na grondig analyseren en testen, een oplossing opgesteld waarmee deze databases ook op de BMW blijven functioneren.
3. Op geld<sup>5</sup>:

<sup>4</sup> Hierbij is een afweging gemaakt: het logistieke proces wordt iets minder flexibel, maar impact op de UWV-medewerkers wordt kleiner: (a) minder handelingen die de medewerker moet uitvoeren tijdens het personaliseren van de instellingen op de nieuwe BMW, (b) de tijd voor het ter plekke configureren (via het netwerk) van de werkplek wordt gereduceerd en (c) de afhankelijkheid van het netwerk wordt kleiner (en daarmee de kans op incidenten).

<sup>5</sup> Nota bene: bedragen in duizenden euro's, afgerond.

Programmanaam:	Samen naar de Moderne Werkplek
Projectcode:	UN1014
Datum:	4-8-2023
Versie:	V0.91

- a. Extra inzet van (project)medewerkers leidt tot een kostenverhoging van €343 K.
- b. Uitbestede werkzaamheden ICT leveranciers
  - i. Extra inzet door KPN voor de technische doorontwikkeling van de werkplek (€88 K). Enerzijds veroorzaakt door de uitloop in de planning, maar er was tevens aanvullende inzet nodig voor het testen en werkend krijgen van de FIDO-sleutel).
  - ii. Extra inzet floorwalkers. Door de aanpassing van de planing zijn de floorwalkers gedurende een langere periode nodig. Bovendien zijn er meer floorwalkers nodig omdat de ondersteuningsinspanning op locatie wordt verhoogd. Deze medewerkers worden door het hele land ingezet en leidt ook tot een stijging van de reis- en verblijfkosten van de floorwalkers (€2.077 K).
  - iii. De automatisering van de datamigratie (van de G: en H: schijven naar Teams en OneDrive) vergt een extra investering van €554 K (inclusief de ondersteuning van de datamigratie door KPN).
- c. De kosten van beheerwerkzaamheden, door het platformteam van ECMW, komen gedurende de looptijd van het project voor rekening van het project. Uitloop leidt tot extra kosten voor beheer ten bedrage van €115 K.
- d. Externe audit (door nog te selecteren partij) vervalt; deze kan na afloop van het project alsnog worden uitgevoerd. Bijkomend voordeel is dat op dat tijdstip de audit niet alleen een goed beeld geeft over opzet en bestaan, maar ook een juist beeld van de werking van beheersmaatregelen. Een audit nog tijdens de looptijd van het project zou een beperkter beeld van de werking geven. (-€180 K)
- e. Kosten middelen
  - i. Aanpassingen aan communicatiematerialen (bijvoorbeeld additionele instructies en voorlichting over de FIDO-sleutel) leiden tot een kostenverhoging. Door de inzet van additionele floowalkers is besloten minder communicatiemiddelen in te zetten; per saldo is het communicatiebudget derhalve naar beneden bijgesteld voor een bedrag van €65 K
  - ii. Aanschaf van de FIDO-sleutels ten bedrage van €64 K.
  - iii. Gebruik van planningstooling t.b.v. plannings- en logistieke processen heeft een kostenverhogend effect van €41 K.
- f. Overige kosten betreffen diverse kleinere posten voor kosten gemaakt voorafgaand aan de bulkuitrol.

## Kansen en risico's

De risico's zoals benoemd in de laatste bijgewerkte versie van het projectplan zijn:

Nr	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	<p>Ten aanzien van de technische infrastructuur (netwerk) bestaat het risico dat:</p> <p>a) de netwerkcapaciteit ontoereikend is om de migratie (naar resp. de EVW en de Basis Moderne Werkplek) uit te voeren conform planning, en/of</p> <p>b) noodzakelijke Micorsoft365 services niet benaderbaar zijn vanuit het UWV netwerk.</p> <p>Dit heeft impact op tijd en geld omdat de er additionele apparatuur besteld moeten worden en de uitrol naar alle UWV- medewerkers wordt vertraagd.</p>	H	H	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit: aanschaffen en inzetten van additionele Wifi-routers om buiten het reguliere netwerk om de migratie uit te voeren</li> <li>• Connectiviteit: alternatieve, gebruikersonvriendelijke wijze van uitrol (uitsluitend vanuit huis i.p.v. kantoor)</li> </ul>	Project Management

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91

2	Ten aanzien van voorkeursoplossing voor multifactor authenticatie bestaat het risico dat de FG een negatief advies afgeeft voor deze oplossing (Windows Hello for Business). Dit heeft impact op de kwaliteit van de oplossing, op tijd en op geld.	H	H	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternatieve oplossing (FIDO2 sleutel) uitwerken en uitrollen.</li> </ul>	Project Management
3	Ten aanzien van adoptie/acceptatie van de nieuwe werkplek bestaat het risico dat de instructies voor de migratie niet of niet goed worden opgevolgd door medewerkers (omdat gebruikers over onvoldoende digitale vaardigheden beschikken). Dit heeft impact op tijd en geld (uitvoeren van rework en veegacties).	H	H	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleren, rapporteren en bijsturen door Projectmanagement</li> </ul>	Project management
4	Ten aanzien van security en compliance (en de inrichting van de Moderne Werkplek) bestaat het risico dat niet eenduidig wordt vastgelegd welke data(classificatie) wordt toegelaten binnen de moderne werkplek en welke niet, waardoor niet alle passende beveiligingsmaatregelen kunnen worden bepaald. Dit heeft impact op de kwaliteit van de oplossing.	M	M	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichten interdisciplinaire werkgroep "data werkplekdiensten" die data(classificatie) en bijbehorende richtlijnen bepaald.</li> </ul>	Project management
5	Ten aanzien van security en compliance bestaat het risico dat bestaand UWV-informatiebeveiligingsbeleid niet voldoende geconcretiseerd is naar standaarden en richtlijnen of ontbreekt waardoor een toetsingskader ontbreekt. Dit heeft impact op tijd en kwaliteit van de oplossing omdat designs niet (tijdig) getoetst en vastgesteld kunnen worden of er re-work noodzakelijk is.	L	M	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In overleg met CISO voorlopige richtlijnen formuleren vanuit het project SMW</li> </ul>	Project management
6	Ten aanzien van het beheer van de dienstverlening bestaat het risico dat het ECMW niet geborgd kan worden in de staande organisatie omdat de formele verankering in de lijnorganisatie niet afgerond is (bijvoorbeeld omdat de discussie met de OR nog loopt).	L	M	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continue afstemming met OR en collega lijmanagers</li> </ul>	Directeur ICTS en Project management
7	Ten aanzien van de afstemming tussen de projecten SMW, Sharepoint Online en Informatie op Orde	L	H	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "gives" en "gets" op mijlpaalniveau beschrijven en contracteren tussen</li> </ul>	Project management

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91



	bestaat het risico dat afhankelijkheden impliciet blijven en onvoldoende gemanaged worden. Dit heeft impact op tijd en geld.				de verantwoorde-lijken binnen de projecten.	
--	--	--	--	--	---	--

Feitelijk hebben de risico's 1, 2 en 3 zich geheel of gedeeltelijk voorgedaan. De getroffen maatregelen zijn beschreven in deze afwijkingsrapportage.

Aan de risico's zoals eerder beschreven kan op basis van de inzichten uit de pilot één nieuw risico toegevoegd.

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
8.	Ten aanzien van de uitrol van de BMW bestaat het risico dat veel medewerkers hun laptop niet omruilen en inrichten op het afgesproken moment ("no shows"). Dit leidt ertoe dat de planning niet kan worden gehaald en er extra inspanningen moeten worden verricht ("veegweken"); dit heeft impact op tijd en geld (inzet van extra floorwalkers en projectmedewerkers)	M	H	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassen planningsproces (wijzigen van afspraken door medewerker). Dit is echter moeilijk ivm met eisen van de hardwareleverancier in het logistieke proces</li> <li>Aanschrijven van leidinggevenden in de districten (herbevestigen of aanpassen werkafspraken, urgentie en bewustzijn van de consequenties van no shows verder verhogen)</li> <li>Opnemen van 2 weken uitloop op de planning voor extra "veegweken" (NB: dit is inmiddels in de planning opgenomen; het betreft de weken 50 en 51)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deelproject-leider Migratie</li> <li>Stuurgroep SMW (m.n. business vertegenwoordigers in de stuurgroep)</li> <li>Deelproject-leider Migratie</li> </ul>

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

## Financiën

De begroting van de kosten is bijgesteld op basis van bovengenoemde afwijkingen en maatregelen en wordt weergegeven in tabel 1.

	Kostensoort	Werkelijk		Begroot	Totaal
		Fase Initiatie + Fase 1	Fase 2 (aug t/m dec 2022)	Fase 3 (jan t/m dec 2023)	
Enmalige projectkosten	Intern	€ 392	€ 324	€ 59	€ 774
	Extern	€ 945	€ 918	€ 4.165	€ 6.028
	Automatisering:				€ -
	▪ Hardware		€ -	€ -	€ -
	▪ Standaard Software		€ 591	€ -	€ 591
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ 8	€ 112	€ -	€ 120
	Uitbesteed ICT leveranciers	€ 616	€ 3.213	€ 4.875	€ 8.704
	Overig	€ -	€ 167	€ 532	€ 699
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.961</b>	<b>€ 5.324</b>	<b>€ 9.631</b>	<b>€ 16.915</b>	

Tabel 1 - aangepaste begroting

De verschillen, per kostensoort, tussen de begroting behorende bij het projectplan (versie bij aanvang fase 3) zijn:

Programmanaam:	Samen naar de Moderne Werkplek
Projectcode:	UN1014
Datum:	4-8-2023
Versie:	V0.91

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023	Totaal
	<b>WAS**</b>	Intern	€ 715	€ 425
	Extern	€ 1.863	€ 3.078	€ 4.941
	Automatisering:			€ -
	▪ Hardware	€ -	€ -	€ -
	▪ Standaard Software	€ 591	€ 177	€ 768
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ 120	€ -	€ 120
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 3.829	€ 2.514	€ 6.343
	Overig	€ 167	€ 474	€ 640
	<b>Totaal</b>	<b>€ 7.285</b>	<b>€ 6.668</b>	<b>€ 13.952</b>
Enmalige project-kosten*	Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023 (jan t/m dec)	Totaal
	<b>WORDT**</b>	Intern	€ 715	€ 59
	Extern	€ 1.863	€ 4.165	€ 6.028
	Automatisering:			€ -
	▪ Hardware	€ -	€ -	€ -
	▪ Standaard Software	€ 591	€ -	€ 591
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ 120	€ -	€ 120
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 3.829	€ 4.875	€ 8.704
	Overig	€ 167	€ 532	€ 699
	<b>Totaal</b>	<b>€ 7.285</b>	<b>€ 9.631</b>	<b>€ 16.915</b>

Tabel 2 - overzicht verschillen per kostensoort

De onderbouwing van de afwijking van de kosten ten opzichte van de planning is deels in de paragraaf over de consequenties gegeven. Met afstand de grootste kostenverhoging (ruim €2.000 K) betreft de hogere kosten van de floorwalkers.

Wanneer we de afwijkingen per kostensoort weergeven komt dit op het volgende neer:

Kostensoort	Delta	Verklaring
Personeel intern	- € 366	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een aantal taken op het gebied van Product Management en beheer komen, vervroegd, ten laste van de lijn in plaats van het project.</li> <li>Strakker sturen op doorbelasting van interne medewerkers vanuit de lijn aan het project en het doorvoeren van correcties op de doorbelasting.</li> </ul>
Personeel extern	€ 1.087	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitloop van 3 maanden van de reguliere, voorziene werkzaamheden</li> <li>Er is extra inzet van medewerkers nodig voor de herplanning en voor de ondersteuning van de bulkuitrol.</li> <li>Er is extra inzet van medewerkers nodig (geweest), met specifieke kennis, voor ontwerpaanpassingen en het testen van de FIDO-sleutel.</li> <li>Additionele werkzaamheden t.b.v. inventarisatie van en implementatie oplossing voor Access databases.</li> </ul>
Standaard software	- € 177	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kosten voor de DUO licenties (de tijdelijke, door de Extra Veilige Werkplek gebruikte oplossing voor MFA) worden in 2023 gedragen door de lijn en komen niet ten laste van het project.</li> </ul>
Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 2.361	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extra inzet door KPN voor de technische doorontwikkeling van de werkplek.</li> <li>Extra inzet floorwalkers (meer floorwalkers gedurende een langere periode). Deze medewerkers worden door het hele land ingezet en leidt ook tot een stijging van de reis- en verblijfkosten van de floorwalkers.</li> <li>Aanvullende kosten van beheerwerkzaamheden, door het platformteam van ECMW, door de verlenging van de looptijd van het project komen voor rekening van het project.</li> <li>De automatisering van de datamigratie (van de G: en H: schijven naar Teams en OneDrive) vergt additionele ondersteuning van de datamigratie door KPN.</li> </ul>

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalde kosten voor netwerkaanpassingen uit 2022 zijn pas in 2023 bekend geworden. Daarvoor is geen TP opgenomen.</li> <li>• Kosten van KPN voor de inrichting van ketenmonitoring t.b.v. Kerel waren niet voorzien en niet opgenomen in het budget van fase 3</li> <li>• Uitvoering van externe audit op de BMW wordt uitgesteld. Kosten daarvoor in 2024 vallen daarmee buiten scope van het project.</li> <li>• De uitvoering van BBN2 assessments is in 2022 al betaald en is ten onrecht opgenomen in de prognose voor 2023.</li> </ul>
Overig	€ 58	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de inzet van additionele flookers is het mogelijk minder communicatiemiddelen (materialen) in te zetten.</li> <li>• Aanschaf van de FIDO-sleutels</li> </ul>
Totaal	€ 2.963	

De structurele meerkosten zien er, t.o.v. de oorspronkelijke begroting, als volgt uit:

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Jaar 2023	Jaar 2024	Jaar 2025	Vanaf Jaar 2026
	Divisie Concern ICT <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisering Standaard Software</li> <li>• DUO licenties</li> </ul>		€ 177	€ 326	€ 0
<b>Totaal oorspronkelijk</b>		<b>€ 0</b>	<b>€ 326</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
Divisie Concern ICT <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisering Standaard Software</li> <li>• DUO licenties</li> </ul>		€ 177	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal nieuw</b>		<b>€ 177</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>

Door de introductie van de Basis Moderne Werkplek met MFA methoden Windows Hello for Business en FIDO-sleutel vervalt het gebruik van DUO, daarmee vervallen ook de kosten zoals geprognosticeerd voor 2024.

De structurele baten zijn niet gewijzigd.

## Conclusie

Voor 2023 wordt een additionele budgetvrijgave van € 2,963K gevraagd.

## Personele consequenties

Er zijn geen personele consequenties wanneer bovenstaande afwijkingen worden uitgevoerd binnen het project Samen naar de Moderne Werkplek.

## Communicatie

De afwijking leidt niet tot een veranderde communicatie aanpak.

## Gevraagd besluit

Gevraagd wordt akkoord te gaan met:

- Aanpassing van de einddatum van de bulkuitrol van 30 september 2023 naar 22 december 2023

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91

- De maatregelen zoals beschreven in dit afwijkingsrapport
- Verhoging van het budget met een bedrag van € 2,963K
- Vrijgave van het additioneel aangevraagde budget

**PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.**

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

10	De samenhang van verschillende projecten in het KWN-domein in het kader van de beweging naar M365 vereist een integrale benadering, aansturing en governance. PB heeft deze vereisten tot nu toe onvoldoende terug gezien bij de realisatie van deze trajecten. Dit heeft geleid tot veel escalaties, inefficiëntie en daarmee projectvertraging binnen GIV/IS en FB. PB adviseert om een integrale lessons learned sessie te organiseren voor het toekomstige integrale beheer rondom M365.
20	Het gekozen scenario gaat uit van uitbreiding van met name de Floorwalkers en een wijziging in de uitrolstrategie. Dakpan gewijs ipv sequentieel. Het valt PB op dat hiervoor een extra investering van € 593k per maand nodig is om dit te halen zonder dat het project aangeeft of en waar er risico's liggen in deze aanpak.

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91

22	PB vraagt zich af of er tijdig de benodigde mensen aanwezig/ beschikbaar zijn om de komende 5 maanden de achterstanden weg te werken. En zit dit als een risico om de voorgestelde planning alsnog te halen.
23	PB constateert dat de aangegeven risico's reeds issues zijn en vreest dat het project niet serieus genoeg met de risico's en het managen hiervan bezig is. PB ziet in het herijkt projectplan de actuele risico's met de daarbij behorende mitigerende maatregelen.

Bijlage: -

### Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
V0.8	17-04-2023	Programmamanager SMW Gedelegeerd opdrachtgever	
V0.9		PB ICT-Services PB Centraal	Review
V0.91		Stuurgroep SMW	<i>Ter besluitvorming</i>
V0.92		PB Centraal	<i>Ter besluitvorming</i>

Programmanaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Samen naar de Moderne Werkplek  
UN1014  
4-8-2023  
V0.91