



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	28 november 2023
Agendapunt	Agendapunt 10 Nummer 23 – 433
Onderwerp	Afwijkingsrapportage Samen naar de Moderne Werkplek 365
Directeur	CIO
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
	Opdrachtgever en lid stuurgroep Samen naar de Moderne Werkplek 365 Gedelegeerd opdrachtgever en voorzitter stuurgroep Samen naar de Moderne Werkplek 365
Advies PortfolioBureau	<p>PB adviseert akkoord te gaan met de uitloop van de planning tot december 2023 met de bijbehorende vrijgave ad € 2,963 mln. Dit is passend binnen de portfolioreservering.</p> <p>PB constateert dat de afwijking en de aanvraag voor extra middelen er op is gericht om de potentiële vertraging in de planning te beperken tot december 2023 in plaats van verdere uitloop naar Q1 2024. Het scenario om de bulk uitrol door te laten lopen tot in Q1 2024 zou onwenselijk zijn daar de nieuwe leverancier voor werkplekdiensten vanaf Q1 2024 verantwoordelijk is voor het beheer van de werkplek. Het gekozen scenario gaat uit van uitbreiding van met name de 'floorwalkers' als gevolg van een wijziging in de uitrolstrategie; dakpansgewijs in plaats van sequentieel. Het baart PB zorgen 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. PB adviseert de evt. risico's en de maatregelen met betrekking tot deze aanpak helder in het herijkte projectplan op te nemen.</p> <p>PB heeft op dit project bij de start geadviseerd de samenhang van verschillende projecten in het KWN-domein in het kader van de beweging naar M365 via een integrale benadering in samenhang aan te sturen. PB constateert dat hier gaande het traject geen invulling aan is gegeven. Dit heeft geleid tot veel escalaties, inefficiëntie en daarmee projectvertraging binnen GIV/IS en FB.</p>
Reactie indienende directeur op advies PB	De uitrol van de nieuwe laptops met basis moderne werkplek verloopt voorspoedig. Tijdens de uitrol zijn geen belemmerende issues opgetreden. De verwachting is dat de uitrol dit jaar volledig wordt afgerond.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord gaan met de aanpassing van de planning (uitloop van de uitrol van de Basis Moderne Werkplek van 30 september 2023 naar 22 december 2023).
2. Vrijgave van additioneel budget voor fase 3 ter waarde van € 2,963 miljoen.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Aanleiding

In het voorjaar 2023 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 UWV 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 Epertise 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 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. "floorwalkers") 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.

Gevolgen voor mensen

n.v.t.

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

Het belangrijkste risico met betrekking tot de realisatie van de projectdoelstelling is dat benodigde netwerkwijzigingen niet tijdig door leverancier KPN kunnen worden gerealiseerd. Dit risico speelt met name voor de derde fase (uitrol Moderne Werkplek).

Strategische aspecten van het besluit

n.v.t.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

De voorgenomen inrichting van het ECMW als virtuele organisatie, heeft waarschijnlijk geen of geringe gevolgen voor de functieinhoud van de UWV-medewerkers die werkzaamheden voor het ECMW gaan verrichten. Desalniettemin wordt de OR geregeld geïnformeerd hierover.

De aangepaste projectkosten bedragen in totaal € 16,915 miljoen (inclusief BTW) en zijn als volgt verdeeld:

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023	Totaal
		€	€	€
WAS**	Intern	715	425	1.140
	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
	Totaal	7.285	6.668	13.952
		€	€	€
Enmalige project-kosten*	Kostensoort	Jaar 2022	Jaar 2023 (jan t/m dec)	Totaal
		€	€	€
WORDT**	Intern	715	59	774
	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
	Totaal	7.285	9.631	16.915
		€	€	€

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"> Een aantal taken op het gebied van Product Management en beheer komen, vervroegd, ten laste van de lijn in plaats van. Strakker sturen op doorbelasting van interne medewerkers vanuit de lijn aan het project en het doorvoeren van correcties op de doorbelasting.
Personeel extern	€ 1.087	<ul style="list-style-type: none"> Uitloop van 3 maanden van de reguliere, voorziene werkzaamheden Er is extra inzet van medewerkers nodig voor de herplanning en voor de ondersteuning van de bulkuitrol. Er is extra inzet van medewerkers nodig (geweest), met specifieke kennis, voor ontwerpaanpassingen en het testen van de FIDO-sleutel. Additionele werkzaamheden t.b.v. inventarisatie van en implementatie oplossing voor Access databases.
Standaard software	- € 177	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 2.361	<ul style="list-style-type: none"> Extra inzet door KPN voor de technische doorontwikkeling van de werkplek. 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. Aanvullende kosten van beheerwerkzaamheden, door het platformteam van ECMW, door de verlenging van de looptijd van het project komen voor rekening van het project. De automatisering van de datamigratie (van de G: en H: schijven naar Teams en OneDrive) vergt additionele ondersteuning van de datamigratie door KPN. Bepaalde kosten voor netwerkaanpassingen uit 2022 zijn pas in 2023 bekend geworden. Daarvoor is geen TP opgenomen. Kosten van KPN voor de inrichting van ketenmonitoring t.b.v. Kerel waren niet voorzien en niet opgenomen in het budget van fase 3. Uitvoering van externe audit op de BMW wordt uitgesteld. Kosten daarvoor in 2024 vallen daarmee buiten scope van het project. De uitvoering van BBN2 assessments is in 2022 al betaald en is ten onrechte opgenomen in de prognose voor 2023.

Overig	€ 58	<ul style="list-style-type: none">• Door de inzet van additionele floorwalkers is het mogelijk minder communicatiemiddelen (materialen) in te zetten.• Aanschaf van de FIDO-sleutels
Totaal	€ 2.963	

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

n.v.t.

Communicatie

Aparte communicatie over het bestuursbesluit en het projectplan is niet nodig.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels.
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 Nee, helemaal niet.

Metadata

Omschrijving: Afwijkingsrapportage Samen naar de Moderne Werkplek 365

Trefwoorden: Werkplekdiensten, Samen naar de Moderne Werkplek 365