



# Afwijkingsrapportage Uitbreiding App

Uitbreiding UWV App Q3/Q4 2022

██████████ directeur IV K&S

██████████ hoofd Digitale Dienstverlening, gedelegeerd opdrachtgever

22 JUNI 2023

Projectnaam: | Uitbreiding App  
Projectcode: | UN0968  
Datum: | 22-6-2023  
Versie: | 0.97

Projectmanager	██████████
Projectcode	UN0968
Versie:	0.97

## Managementsamenvatting

Project vraagt akkoord op afwijking in tijd en geld ten opzichte van het geaccordeerde projectplan: 'uitbreiding UWV App Q3/Q4 2022'

- einddatum project was 31-12-2022 wordt 30-09-2023 of zoveel eerder als mogelijk is;
- totale projectbegroting was 2.350K wordt 2.730K; toename projectbegroting €380K. Budgetaanvraag 2023 wordt €760k.

### Planning

De app neemt een steeds belangrijkere positie in binnen de kanalenstrategie van UWV. Met het oog daarop waren in het projectplan voor de 2<sup>e</sup> helft van 2022 een tweetal nieuwe releases ingepland.

Daarin zouden oa (zie ook tabel op pagina 4) worden opgeleverd:

- Sollicitatie activiteiten doorgeven;
- Klantfeedback;
- Beheren van Klantcontactvoorkeuren;
- Ziek- en betermelden;
- Afspraken inzien en opslaan in agenda.

De twee release waren vertraagd omdat de (technisch voorwaardelijke) releases die in de zomer van 2022 gepland stonden, pas begin december 2022 konden worden uitgerold. De vertraging die hierdoor in planning ontstond hebben op hun beurt weer alle activiteiten die oorspronkelijk gepland stonden voor de 2e helft van 2022 uit de planning gedrukt.

De livegang voor klanten van 'Sollicitatie activiteiten doorgeven' en 'klantfeedback verwerken' zijn in het eerste kwartaal van 2023 in productie genomen. Het 'Beheren van klantcontactvoorkeuren' is in acceptatie opgeleverd. Deze functionaliteit zal in de APP worden aangeboden zodra deze informatie ook in klantbeeld aan de klanten beschikbaar is gesteld; 'Ziek- en betermelden' zal juli 2023 in productie worden genomen. De realisatie van de functionaliteit 'Afspraken inzien en opslaan in agenda' zal worden afgerond/getest op het nieuwe platform en na de platformmigratie (Q3/2023) in productie worden genomen.

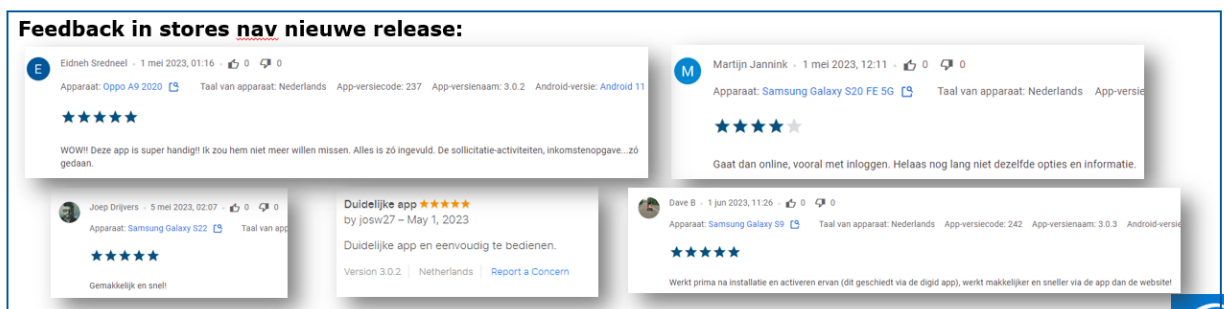
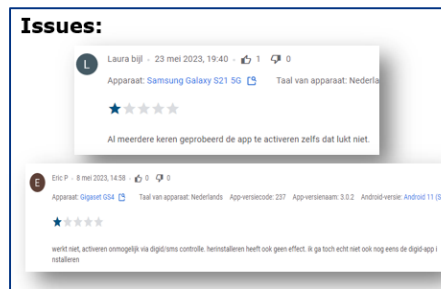
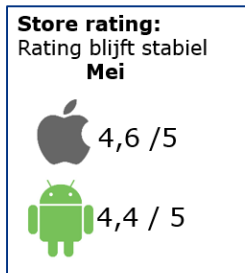
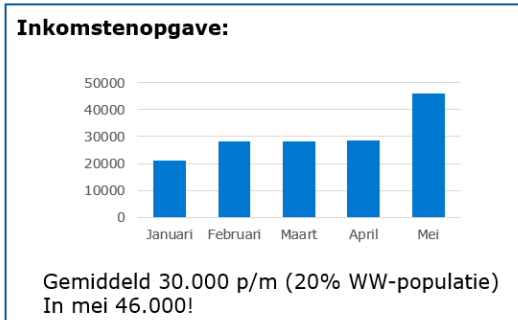
Het huidige ontwikkelplatform (Xamarin) is End of Life per mei 2024. Ombouwen van de UWV App naar het nieuwe ontwikkelplatform (.NET Maui) valt buiten de scope van dit project. De migratie zal in Q3 2023 door K&S afgerond worden.

### Clïent waardering UWV App flink gestegen

Na oplevering van de release in Q4-2022 is de cliënt-waardering voor de UWV-app flink gestegen. Dit komt deels door de tevredenheid over de nieuwe functionaliteiten die met deze release beschikbaar kwamen voor de cliënt: Meldingenoverzicht, Betaalinformatie over uitkering (moment en bedrag), Pushnotificaties ontvangen, Redesign van het menu, Bedankmelding en Rating vragen. Daarnaast is de App met het in de App stores zetten van deze release volledig opnieuw aangeboden. Daardoor tellen de oude, vervuilende scores van het begin van de App (die toen eigenlijk nog een Beta-versie was) niet meer mee. De huidige, hoge scores geven een goed beeld van hoe goed gebruikers de App nu waarderen. Ook na de oplevering van deze zien we veel positieve reviews over met name het kunnen doorgeven van de Sollicitatie activiteiten en is het aantal gebruikers van de App verder gestegen. Onderaan deze pagina staat een aantal voorbeelden.

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

# UWV App 2023: gebruik en waardering



## Belangrijkste redenen vertraging

Om de geplande features te kunnen realiseren was meer tijd en geld nodig. Belangrijkste redenen hiervoor zijn:

1. Techn Aantal technische issues eind 2022, Architectuurdiscussies en de DXC migratie hebben meer tijd gekost dan ingeschat;
2. Hiaten in proces en onvoldoende samenwerking (zowel binnen K&S als in de samenwerking met de divisies);
3. De toenmalige projectmanager had te weinig tijd beschikbaar waardoor het project niet de aandacht en sturing heeft gekregen die nodig was.

Verderop in deze afwijkingsrapportage staan de redenen bij het onderdeel 'Afwijking, oorzaak en maatregel' in meer detail uitgewerkt.

## Vervolg/toekomst

Het huidige project zal in september 2023 dechargeren en uitgebreid leerpuntenrapport opleveren. Verdere doorontwikkeling, inclusief de platformmigratie (Lifecyclemanagement) zal conform roadmap worden ingepland.

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

## Aanleiding en voorstel

Functionaliteit beschikbaar / zichtbaar voor cliënt	Afhankelijkheid	Oorspr. planning	Daadw. uitrol	Details
Meldingenoverzicht		Dec '22	Dec '22	In productie
Betaalinformatie		Dec '22	Dec '22	In productie
Pro-actief klantfeedback verzamelen		Dec '22	Jun '23	In productie
Sollicitatie activiteiten doorgeven		Dec '22	Mrt '23	In productie
Klantcontactvoorkeuren beheren	Oplevering project KCV	Dec '22	Sep '23	Afhankelijkheid met klantbeeld. (buiten scope)
Ziek- en betermelden		Dec '22	Jul '23	In acceptatietest
Afspraken inzien en opslaan in agenda	.NET/Maui migratie	Dec '22	Sep '23	Bouwfase afronden op nieuw platform

In onderstaande tabel wordt in meer detail toegelicht per requirement wat wanneer is gerealiseerd.

Producten uit oorspronkelijk projectplan Q1/Q2 2022 **					
Requirement	Product	Eindproduct/halffabricaat	Gebruiker	status	% Gereed / datum oplevering
Klant geeft feedback - ophijnen met Usabilla	Klantfeedback kunnen verzamelen	Eindproduct	Medewerker	Opgeleverd	Juni 2023
KPS functionaliteit: betaalmoment en betaalbedrag	Uitrollen	Halffabricaat	Klant	Beschikbaar voor klant	December 2022
Sollicitatie activiteiten KIAss ontwikkelen	Solution design maken	Halffabricaat	Ontwikkelaar	gereed	Maart 2023
Taken KOA ontwikkelen	Component om App aan Taken KOA te koppelen	Halffabricaat	Ontwikkelaar	gereed	Maart 2023
Google Analytics aansluiten in BAD	Analyse klantgedrag	Eindfabricaat	Medewerker	Geannuleerd ivm privacy issues	Geannuleerd
FE Sollicitatie-activiteiten	Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen	Eindproduct	Klant	Beschikbaar voor klant	Maart 2023
MEBV compliancy	Betrouwbaarheidsniveau van app gebruikers vastleggen	Eindproduct	Medewerker	Acceptatietestfase	Juli 2023
<i>Tabletversie</i>	<i>Design afgestemd op zowel Android als IOS tablets</i>	<i>Eindproduct</i>	<i>Klant</i>	<i>Geannuleerd</i>	<i>Geannuleerd vanwege geringe klantwaarde vs investering</i>
Afspraken KIAss ontwikkelen	Component om App aan Afspraken KOA te koppelen	Halffabricaat	Halffabricaat	Opgeleverd	100% gereed, implementatie conform Roadmap okt 2023
Afspraken KOA uitbreiden	Werkbedrijf afspraken beschikbaar maken	Eindproduct	Ontwikkelaar	0% gereed, Werkbedrijf nog niet gekoppeld met Afspraken KOA	Implementatie conform Roadmap okt 2023

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

Taken uitbreiden	Bepaling welke taken tevens in app getoond worden	Halffabricaat	Ontwikkelaar	0% gereed, afstemming met Werkbedrijf vindt in september plaats	Implementatie conform Roadmap sept 2023
Mijn berichten tonen	Architectuur/IT oplossing: hoe 2 berichtenstromen samen te voegen	Halffabricaat	Ontwikkelaar	50% gereed, besluit nemen om op oude systemen te koppelen of nieuwe systemen	Implementatie conform Roadmap Q1 2024
App 2 app koppeling impact	Architectuur/IT oplossing: impactanalyse op huidige oplossing vs app2app koppeling	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Architectuur bouwblok gereed	Implementatie conform Roadmap Q1 2024

Producten uit oorspronkelijk projectplan Q3/Q4 2022 **					
Requirement	Product/klantwaarde	Eindproduct/halffabricaat	Gebruiker	status	% Gereed / datum oplevering
<b>Klant geeft feedback</b> - olijnen met Usabilla	Klantfeedback kunnen verzamelen	<b>Eindproduct</b>	Medewerker	Beschikbaar voor medewerker	Juni 2023
FBK KOA opruimen*	Beheer	<b>Eindproduct</b>	Ontwikkelaar	Getest in acceptatie	Oplevering september 2023
Taken KOA ontwikkelen	Component om Taken via de verschillende kanalen aan te kunnen bieden	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Opgeleverd	Maart 2023
Sollicitatie activiteiten KIAss ontwikkelen	Component om App aan Taken KOA te koppelen	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Opgeleverd	Maart 2023
<b>FE Sollicitatie-activiteiten</b>	Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen (MVP)	<b>Eindproduct</b>	Klant	Opgeleverd	Maart 2023
Ziek- en betermelder KIAss ontwikkelen	Component om App aan Ziek- en betermelder pseudo KOA te koppelen (of aan de huidige portaal KIAss)	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Acceptatietest	Juli 2023
<b>FE Ziek- en betermelder</b>	Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	<b>Eindproduct</b>	Klant	Acceptatietest	Juli 2023
Afspraken KIAss ontwikkelen	Component om App aan Afspraken KOA te koppelen	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Realisatie afronden op nieuw platform	100% gereed, implementatie conform Roadmap okt 2023
<b>FE Afspraken</b>	Klant kan zijn afspraken inzien via App	<b>Eindproduct</b>	Klant	Realisatie afronden op nieuw platform	Implementatie conform Roadmap okt 2023
Berichten tonen in de app	Bepalen wat wens van de klant is/ voorbereidingen treffen voor bouw. (technische analyse)	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Architectuur bouwblok gereed	Implementatie conform Roadmap Q1 2024
Wijzigingen indienen	Bepalen welke wijzigingen aan te bieden/voorbereidingen treffen voor bouw (usability & technische analyse)	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Afstemming met Uitkeren	Implementatie conform Roadmap Q3 2024

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

Chat in de app	Vooronderzoek naar mogelijkheden voor gebruik Chat in de app bepalen/voorbereidingen treffen voor bouw (technische analyse)	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Roadmap	Implementatie conform Roadmap Q4 2024
DXC migratie impact*	Beheerswerkzaamheden	Halffabricaat	Ontwikkelaar	Afgerond	April 2023

\* beheeractiviteiten kosten vallen onder beheercontract

\*\* Bovenstaande tabellen geven de situatie weer van juni 2023.

## Afwijking, oorzaak en maatregel

Zoals eerder aangegeven waren er drie hoofdredenen waarom het realiseren van de geplande features meer tijd en geld koste:

1. Techn Aantal technische issues eind 2022, Architectuurdiscussies en de DXC migratie hebben meer tijd gekost dan ingeschat;
2. Hiaten in proces en onvoldoende samenwerking (zowel binnen K&S als in de samenwerking met de divisies);
3. De toenmalige projectmanager had weinig tijd beschikbaar; hierdoor heeft het project niet de aandacht en sturing gekregen die nodig was.

Hieronder staan deze redenen in meer detail uitgewerkt.

### 1. Technische tegenvallers

- Infra: meer tijd nodig gehad voor aanvragen en configureren van nieuwe benodigde infra dan gepland (zie verdieping hieronder) -> merendeel van de benodigde infra staat inmiddels.
- SI-koppelingen: bouwen en testen vertraagd i.v.m. discussie over implementatie van koppelingen tussen IV K&S en GIV -> koppelingen zijn opgeleverd en testen is gereed.
- Architectuur: vertraagde oplevering van projecten die K&S KOA's opleveren waar we vanuit de App op moesten aansluiten (oa door architectuur discussies). Architectuurinrichting van de koppeling tussen UWV-app en (pseudo)KOA heeft meer doorlooptijd gekost dan vooraf ingeschat. Plan was om aan te sluiten op de (pseudo)KOA die door project TUNL is ontwikkeld. Analyse heeft geleid tot de vaststelling dat dit niet mogelijk is voor de UWV app (12 december uitsluitel) waardoor gekeken moet worden naar nieuwe oplossing -> KOA's zijn inmiddels opgeleverd.

#### Verdieping Infra tegenvallers

- Inrichting infra voor Betaalinformatie en Meldingen release (R2) aangevraagd op 19-11-2021. De inrichting is gestart op 1-3-2022. Deze infra is pas 22-11-2022 naar productie gegaan. Bij inrichting tegen de volgende issues aangelopen:
  - o Aanpassingen in software vanwege bovenstaande punten
  - o SI koppelingen; aanvraag gestart op 15-3-2022, oplevering begin juni. Koppelingen bruikbaar op acceptatie op 12-10-2022. Lange (onvoorziene) doorlooptijd vanwege architectuur issues en miscommunicatie
- Vertraging infra/koppelingen hebben geleid tot verlate start van de ketentest van Release 4/5 (begin november 2022). Bevindingen uit de ketentest hebben geleid tot 2 sprints extra ontwikkelwerk (alvorens de release productie klaar te hebben).
- Vertraging in de oplevering en inrichting van de infra voor: Sollicitatieactiviteiten, Ziek- en betermelder, KCV en Afspraak (aangevraagd op 27-7-2022, inrichting gestart op 1-10-2022, servers ingericht begin december 2022)

### 2. Proces en samenwerking

- Verlaat verkrijgen licentie Klantfeedback (GetFeedback) omdat aanbesteding zwaar uitliep. Pas laat is er duidelijkheid gekomen in het besluitvormingsproces voor de aanschaf (wie geeft akkoord op de aanschaf) -> is nu geen issue meer maar was lastig te voorkomen vanuit project. Proces

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

is inmiddels afgerond en licentie is per begin november beschikbaar. Oplevering van functionaliteit is doorgeschoven naar H1 2023.

- Samenwerking en aansluiting/planning betrokken K&S teams van DD (Design & Content) en IV (bouw en test) niet optimaal -> vanaf PI-2 (start 13/14 maart 2023) planningen DD & IV teams gelijk getrokken en samenwerking geïntensiveerd.
- Samenwerking en aansluiting/planning betrokken divisies (op Business en IV niveau) niet optimaal. Discussie met Werkbedrijf over MVP van sollicitatieactiviteiten, waardoor het niet mogelijk is gebleken om conform planning technisch te kunnen koppelen met het Werkbedrijf. Is nu bestaande koppeling voor 'gebruikt' -> beter vooraf afstemmen en meer slicen van klantfunctionaliteiten zodat de releases niet te groot worden.
- Oplevering van UX-designs ziek/betermelder is vertraagd naar 2023 omdat capaciteit vanuit Uitkeren, benodigd om te ondersteunen bij het maken van de designs, pas laat (begin november 2022) beschikbaar kwam -> designs zijn inmiddels gereed.

### Aansturing

- Het blijkt lastig voor projectmanager om realistische inschattingen te krijgen over hoeveel tijd iets kost en wanneer de verschillende betrokken Agile teams dan aan de slag gaan (ivm wisselende prioriteiten) -> betere afstemming over prioritering/planning tussen Product Owners en hun teams, ook over Divisies heen.
- Te weinig beschikbaarheid vanuit het projectmanagement omdat deze te druk was met ander project.
- PO's & teams proberen te lang zelf problemen op te lossen en escaleerde te laat over vertragingen op voortgang of planning bij projectmanager, SG en/of opdrachtgever;
- Stuurgroep functioneert onvoldoende: overdrachten, wisselende samenstelling en betrokkenheid Business & IV management SG-leden (nieuwe opdrachtgever, senior users en senior suppliers). Daardoor schortte op sommige momenten de samenwerking en formele instemming, waardoor de gereedstaande release niet in productie kon worden gebracht -> samenstelling wordt aangepast waarbij de focus ligt op vergroten van de inbreng van business (domeinhouders) en IV.
- Gezien bovenstaande vier knelpunten in aansturing heeft de huidige projectmanager zijn taken m.i.v. half mei'23 overgedragen aan een nieuwe ICT-projectmanager;

### Genomen verbetermaatregelen

- Met SI aangepaste werkafspraken overeengekomen waardoor de issues die zich in de voorgaande periode hebben gemanifesteerd zich niet meer kunnen voordoen. Hierbij o.a. afspraken gemaakt over de specificaties van de "standaard app koppelingen" die ook in toekomst nodig zijn.
- Infra-aanvraag: kennisverbetering gestart om aanvraagprocessen beter te begrijpen zodat aanvragen soepeler lopen.
- Communicatie tussen verschillende teams in de app-voortbrengingsketen verbeterd (in SAFE context binnen en buiten divisiedomein. Specifiek is de communicatie verbeterd over risico's op vertragingen en vraagstukken die meer dan gemiddelde onzekerheid in zich hebben. Belangrijke afspraak betreft het sneller op een hoger niveau bespreken van problemen/inzichten rondom scoping (MVP) en prioriteiten. Releasematige planning tussen betrokken DD en IV MDT's binnen K&S wordt in het vervolg in dezelfde release cadans georganiseerd.
- Nieuwe projectmanager aangesteld die near fulltime dit project in goede banen gaat leiden (van IPP).

### Genomen maatregelen

- Stuurgroep: om de dienstverlening in de UWV-app te verbreden is nauwere samenwerking afgesproken met de divisies wiens diensten worden ontsloten via de App. Van iedere dienst die vanaf 2023 zal worden ontsloten worden ook Business en IV vertegenwoordigers van het betreffende onderdeel gevraagd om actief deel te nemen aan de SG.
- Voortbrengingsproces: om de UWV-app qua dienstverlening binnen redelijke tijd on par te brengen met portaal dienst aanbod blijkt zeer arbeidsintensief te zijn. Gevolg is dat bij tegenvallers

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

een release al snel een kwartaal vertraagd. Het proces om de UWV-app waarde te geven voor de cliënt duurt te lang. Om dit probleem aan te pakken zal in de tweede helft van 2023 (na platformmigratie) de architectuur en de technologie worden geëvalueerd om te kijken hoe we sneller diensten aan te kunnen sluiten op de UWV-app.

## Vertraging Afwijkingsrapportage

Begin 2022 is afgesproken met PFB Centraal dat zou worden toegewerkt naar een situatie waarin de UWV-app via de reguliere organisatie zou kunnen worden doorontwikkeld. De financiering zou hierbij via de lijn verlopen. In Q4 2022 was de verwachting dat deze nieuwe situatie m.i.v. januari 2023 zou aanvangen. Omdat de hiervoor noodzakelijke afspraken, mede door het plotselinge vertrek van de toenmalige directeur IV K&S vertraging hebben opgelopen, is het proces om een afwijkingsrapportage op te stellen te laat van start gegaan.

## Consequenties

De vertraging van releases betekent dat klanten de gewenste functionaliteit later via de App kunnen gebruiken.

De afwijking heeft geen consequenties voor architectuur.

## Risico's

Ten aanzien van de nog uit te voeren activiteitengelden o.a. de volgende risico's:

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	Blokkerende bevindingen tijdens acceptatie testtraject.	M	H	H	Verwachting van stakeholders in omgeving van het project bijstellen. Afwijkingsrapportage bijwerken als afwijking >10% wordt.	Senior Supplier IV K&S
2.	Vertraging in releaseproces door DXC migratie	M	M	M	Overleg met LM en DXC inplannen. Afspraken die eerder met kyndryl zijn gemaakt overzetten naar DXC.	Senior Supplier IV K&S

## Financiën

In 2022 heeft het project een budgetvrijgave gekregen van € 1.771k. De realisatie over het jaar 2022 is € 1.391k. Het project heeft in de 2<sup>e</sup> helft van 2022 €380k minder uitgegeven (onderuitnutting) dan gepland.

Voor 2023 is de verwachting dat het project € 760k nodig heeft om de uit 2022 doorgeschoven zaken te kunnen realiseren.

De totale projectbegroting stijgt van € 2.350k naar € 2.730k en wordt met de uitloop van 9 maanden € 380k duurder.

Voor 2023 betekent dat het project €760k nodig heeft. Met deze afwijkingsrapportage vraagt het project akkoord een budgetvrijgave van €760k voor de periode januari 2023 tot en met sept 2023 (incl decharge).

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Werkelijk			Begroot	
		2021	jan t/m juni 2022	juli t/m december 2022	jaar 2023	Totaal
	Intern	€ 175	€ 231	€ 332	€ 324	€ 1.062
	Extern	€ 45	€ 9	€ 31	€ 16	€ 101
	Automatisering:					
	Hardware					
	Standaard Software					

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97



Spraak & Dataverbindingen					
Uitbesteed ICT leveranciers	€ 359	€ 271	€ 517	€ 420	€ 1.567
Overig					
<b>Totaal</b>	<b>€ 579</b>	<b>€ 511</b>	<b>€ 880</b>	<b>€ 760</b>	<b>€ 2.730</b>

Enmalige projectkosten* WAS**	Kostensoort	Jaar 2021	Jan t/m Juni 2022	Juli t/m dec 2022	Totaal
	Intern		€ 175	€ 231	€ 522
Extern		€ 45	€ 9	€ 8	€ 62
Automatisering:					
Hardware					
Standaard Software					
Sprak & Dataverbindingen					
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 359	€ 271	€ 730	€ 1.360
Overig					
<b>Totaal</b>		<b>€ 579</b>	<b>€ 511</b>	<b>€ 1.260</b>	<b>€ 2.350</b>

Enmalige projectkosten* WORDT**	Kostensoort	Jaar 2021	Jan t/m juni 2022	Juli t/m dec 2022	Januari t/m september 2023	Totaal
	Intern		€ 175	€ 231	€ 332	€ 324
Extern		€ 45	€ 9	€ 31	€ 16	€ 101
Automatisering:						
<input type="checkbox"/> Hardware						
<input type="checkbox"/> Standaard Software						
<input type="checkbox"/> Sprak & Dataverbindingen						
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 359	€ 271	€ 517	€ 420	€ 1.567
Overig						
<b>Totaal</b>		<b>€ 579</b>	<b>€ 511</b>	<b>€ 880</b>	<b>€ 760</b>	<b>€ 2.730</b>

Structurele meerkosten*** (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Jaar 2022	Jaar 2023	Jaar 2024	Jaar 2025
	Divisie K&S instandhouding		€ 10	€ 42	€ 42
Divisie K&S doorontwikkeling		€ 0	€ 1.711	€ 1.711	€ 1.711
<b>Totaal oorspronkelijk</b>		<b>€ 10</b>	<b>€ 1.753</b>	<b>€ 1.753</b>	<b>€ 1.753</b>
Divisie K&S		€ 10	€ 1.192	€ 2.384	€ 2.384
Divisie y		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal nieuw</b>		<b>€ 10</b>	<b>€ 1.192</b>	<b>€ 2.384</b>	<b>€ 2.384</b>

Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Jaar 2022	Jaar 2023	Jaar 2024	Jaar 2025
	Divisie x		€ 0	€ 0	€ 0
Divisie y		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal oorspronkelijk</b>		<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
Divisie x		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Divisie y		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal nieuw</b>		<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>

Projectnaam:  
Projectcode:

Uitbreiding App  
UN0968

Datum:  
Versie:

22-6-2023  
0.97

\*De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusie BTW

\*\*'WAS' is het laatste vastgestelde projectdocument.

\*\*\* zie tabel met onderbouwing van structurele meerkosten op pagina 11

### Onderbouwing projectbegroting van 2023

	Begroting 2023	
	Kostensoort	Begroot
Enmalige projectkosten	PMO	€ 42
	Uren architecten en BC /BA	€ 20
	Front-End (team Azoren UWV&CAP)	€ 362
	Back-End (team Malta)	€ 232
	User Interface (DD team Calypso)	€ 33
	SI (nieuwe koppelingen, ondersteuning connectiviteit (SIP-AMG))	€ 32
	IBM/DXC	€ 39
<b>Totaal</b>	<b>€ 760</b>	

### Onderbouwing van kosten per functionaliteit

Requirement / features	Product/klantwaarde	team Azoren	team Malta Light	sprintkosten	Kosten PMO/Koppelingen en Kyndryl	Totaal per functionaliteit
Klantfeedback kunnen verzamelen	getfeedback integreren in app	3		€ 111.360	€ 29.000	€158.494
Klantfeedback kunnen verzamelen	overhead/support release 3	0,17	0,17	€ 15.467	€ 2.667	
Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen	killswitch inbouwen		1	€ 37.120	€ 37.000	€147.934
Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen	laatste design updates	1,5		€ 55.680		
Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen	overhead/support release 3	0,17	0,17	€ 15.467	€ 2.667	
Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	overhead/support release 4	0,25	0,25	€ 23.200		€306.120
Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	overhead/support release 4	0,25	0,25	€ 23.200		
Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	3		€ 111.360		
Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	Component om App aan Ziek- en betermelder pseudo KOA te koppelen		3	€ 111.360	€ 37.000	
Klant kan zijn afspraken inzien via App	Schermontwerp ontwikkelen				€ 46.800	€29.040

Projectnaam:  
Projectcode:

Uitbreiding App  
UN0968

Datum:  
Versie:

22-6-2023  
0.97

Klant kan zijn afspraken inzien via App	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	1		€ 37.120		
Klant kan zijn afspraken inzien via App	Functionaliteit om afspraak in agenda op te slaan		1	€ 37.120	€ 8.000	
KCV	overhead/support release 3	0,16	0,16	€ 15.466	€ 2.666	18.132
	<b>totaal</b>	<b>9,5</b>	<b>6</b>	<b>€ 593.920</b>	<b>€ 165.800</b>	<b>€759.720</b>

## Structurele meerkosten

Voor de structurele meerkosten van 2023 is in het herijkte projectplan van oktober 2022 een bedrag van €1.753k opgenomen. In maart 2023 heeft een herijking hierop plaatsgevonden. De structurele kosten komen daarin uit op €1.932K.

De verhoging van de structurele meerkosten wordt vooral veroorzaakt door de verhoging van de tarieven met 10% van de externe leverancier.

Zie onderstaande tabel waarin de onderbouwing van de herijkte structurele kosten ad. [REDACTED] is weergegeven:

Kostenplaats	Gartner HoofdActiviteit	Gartner SubActiviteit	In budget 2023	Bijkom. kosten 2023	Herijkte kosten 2023
<b>S40180 APPP</b>	<b>Datacentrum</b>	Hosting	25K	25K	50K
		Storage en Back-up	2K	2K	3K
		TAB - standaard dienstverlening	8K	13K	20K
		IaaS en PaaS Diensten	16K	K	16K
	<b>Applicatiebeheer</b>	HRC - Regie & Advies (R&A)	67K	58K	125K
		Applicatiebeheer - standaard dienstverl.	83K	K	83K
		Applicatiebeheer - Additionele dienstverlening	127K	143K	270K
	<b>Applicatiewijzigingen</b>	Abonnementen Licenties applicaties	70K	55K	125K
		Applicatiewijzigingen- Standaard dienstverlening	30K	1.210K	1.240K
		<b>Eindtotaal</b>		<b>427K</b>	<b>1.506K</b>

- In de structurele meerkosten is rekening gehouden met de bestaande contracten met de leveranciers. De post Applicatiewijzigingen betreffen de twee teams Azoren en Malta Light voor een bedrag van €1.210 (Cap Gemini medewerkers in beide teams).
- In de reguliere begroting 2023 is een bedrag van €427K reeds gehonoreerd.

In de tabel hieronder is er rekening gehouden met de interne medewerkers in de teams. Voor de beide teams is de interne inzet in 2023 voor 25 sprints €452K. Dit is als volgt berekend:

Team	intern medewerkers UWV	Kosten per sprint	aantal sprints 2023	80% nieuwe functionaliteiten
Azoren	sprintkosten interne medew	€ 7.800	25 sprints in 2023	€ 156.000
Malta Light	sprintkosten interne medew	€ 14.800	25 sprints in 2023	€ 296.000
			<b>Totaal</b>	<b>€ 452.000</b>

Projectnaam: | Uitbreiding App  
Projectcode: | UN0968  
Datum: | 22-6-2023  
Versie: | 0.97

Onderstaande tabel geeft inzicht wat eind 2022 is ingeschat om de resterende functionaliteiten vóór september 2023 te kunnen realiseren en het project te dechargeren.

Requirement/features	Product/klantwaarde	Eindproduct/halffabricaat	Gebruiker	kosten halffabricaat	Kosten begroot per functionaliteit	Realisatie 2e halfjaar 2022	aanvraag budget 2023
Klantfeedback kunnen verzamelen	Klant geeft feedback - oplijnen met Usabilla	Eindproduct	Medewerker		€ 304.780	€ 13.230	€ 158.494
	Softwarelicenties	Halffabricaat		€ 21.780			
	Schermontwerp ontwikkelen	Halffabricaat		€ 30.500			
	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	Halffabricaat		€ 182.500			
	BE development	Halffabricaat		€ 44.500			
	Overhead/support	algemeen		€ 25.500			
Klant kan zijn sollicitatie-activiteiten via App afhandelen	Sollicitatie-activiteiten kunnen uitvoeren (taken)	Eindproduct	Klant		€ 490.800	€ 313.854	€ 147.934
	Schermontwerp ontwikkelen	Halffabricaat		€ 48.800			
	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	Halffabricaat		€ 109.500			
	Component ontwikkelen om App aan Taken KOA te koppelen	Halffabricaat		€ 40.000			
	Taken KOA ontwikkelen (BE development)	Halffabricaat		€ 267.000			
	Overhead/support	algemeen		€ 25.500			
Klant kan zich ziek- en betermelden via de App	Ziek- en betermelderfunctie	Eindproduct	Klant		€ 205.800	€ 29.225	€ 306.120
	Schermontwerp ontwikkelen	Halffabricaat		€ 18.300			
	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	Halffabricaat		€ 73.000			
	Component om App aan Ziek- en betermelder pseudo KOA te koppelen (BE development)	Halffabricaat		€ 89.000			
	Overhead/support	algemeen		€ 25.500			
Klant kan zijn afspraken inzien via App	Afspraken functie	Eindproduct	Klant		€ 169.300	€ 41.623	€ 129.040
	Schermontwerp ontwikkelen	Halffabricaat		€ 18.300			
	App gereed maken voor nieuwe dienst (FE development)	Halffabricaat		€ 36.500			
	Component om App aan Afspraken KOA te koppelen (BE development)	Halffabricaat		€ 89.000			
	Overhead/support	algemeen		€ 25.500			
Meldingen kunnen lezen	Klant kunnen voorzien van nieuwe informatie Meldingen overzicht en details van een melding	Eindproduct	Klant		€ 89.000	€ 196.971	€ 0
<b>WERKZAAMHEDEN VANUIT 1E HALFJAAR</b>							
KCV					€ 0	€ 248.545	€ 18.132
DARKMODE					€ 0	€ 24.953	€ 0
Klantinteractiemeter					€ 0	€ 11.372	€ 0
<b>totaal</b>					<b>€ 1.259.680</b>	<b>€ 879.774</b>	<b>€ 759.720</b>

Projectnaam: | Uitbreiding App  
 Projectcode: | UN0968  
 Datum: | 22-6-2023  
 Versie: | 0.97

## Personele consequenties

Geen.

## Communicatie

### Communicatiematrix

Doel	Boodschap	Doelgroep	Medium	Door wie	Wanneer
informereren	Nieuwe diensten zijn beschikbaar	gebruikers		PO	
informereren	Nieuwe releases en diensten kenbaar maken	stakeholders	Email/intranet	Opdrachtgever, PO	In week dat release live gaat

## Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.91	28/3/2023	BC&K	Opmerkingen BC&K
0.92	28/2/2023	PB K&S	Opmerkingen PB K&S
0.93	5/4/2023	PB K&S en PB Centraal incl toelichting door OG	Opmerkingen PB K&S en PB Centraal. Toelichting OG ( ) positief ontvangen
0.94	9/5/2023	PB Centraal	Opmerkingen PB Centraal
0.95	16/5/2023	PB K&S en PB Centraal	
0.96	15/6/2023	PB K&S	Opmerkingen PB K&S verwerkt
0.97	30/6/2023	PB Centraal	Opmerkingen PB Centraal verwerkt

Projectnaam:  
Projectcode:

Uitbreiding App  
UN0968

Datum:  
Versie:

22-6-2023  
0.97

<b>Portfoliebureau K&amp;S heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.</b>	<b>20/6</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	

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

PB K&S constateert dat er in oktober 2022 niet een compleet en juist beeld beschikbaar is gesteld. Project wist al dat de beloofde resultaten niet gerealiseerd zouden worden in Q3 en Q4, maar heeft desondanks gekozen voor het aanleveren van een plan waarin deze beloftes wel zijn gedaan. PB K&S kan nu vaststellen dat de nieuwe planning realistisch is.

PB K&S constateert dat het project er voor heeft gekozen om geen invulling te geven aan rapportage of verantwoording, maar dat het heeft gewacht tot na de oplevering van de eerste nieuwe release. PB K&S constateert dat inmiddels periodiek invulling wordt gegeven aan rapportage. PB K&S heeft toegang tot de SharePoint van het project en kan de voortgangs- en stuurgroep rapportages inzien, constateren dat dit afdoende is ingericht.

PB K&S constateert dat dit project continu werd geconfronteerd met technische tegenslagen waarop project zo pragmatisch mogelijk probeert in te spelen. Dat maakte echter de voorspelbaarheid van de uitkomsten en opleveringen van nieuwe functionaliteiten van het project laag. PB K&S ziet dat de afgegeven planning nu wel gehaald wordt en merkt dat het project open en eerlijk is.

PB K&S constateert dat een belangrijk risico, namelijk het 'end of life' raken van het aan de APP onderliggende Xamarin platform als issue is opgenomen en ziet dat er acties op zijn en worden genomen.

Project beschrijft dat de werking van de stuurgroep onvoldoende is. In lijn daarmee had PB K&S onvoldoende zicht op hoe en wie het project bestuurt. Echter door het aannemen van een nieuwe projectmanager en de openheid van het project haar SharePoint site en het contact met het project ziet PB K&S een goede vooruitgang en heeft zo meer vertrouwen in de besturing.

PB K&S is van mening dat doorontwikkeling van de APP een lijnactiviteit zou moeten zijn. De uitdagingen van het team en de dynamische wijze waarop het inspeelt op nieuwe technische uitdagingen is bewonderenswaardig. Tegelijkertijd onderkent K&S dat dit de voorspelbaarheid van de oplevering van nieuwe functionaliteiten moeilijk maakt en dat UPM niet de meest voor de hand liggende methodiek is om om te gaan met veranderingen. PB K&S constateert dat het huidige project gaat dechargeren. Voor de tweede helft van dit jaar en daarna zal de doorontwikkeling volgens de roadmap worden ingepland.

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97

<b>Centraal Portfoliebureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.</b>	<b>20/6</b>
<i>Strategische afstemming</i>	AR
1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	
2. Handboek PFM Rijk	Rood
3. Wet en Regelgeving (U-toets)	
4. Architectuur	
5. Informatie Beveiliging en Privacy	
6. Contract en Leveranciersmanagement	Rood
7. Inkoop	
8. Gegevens Effect Beoordeling	
<i>Management control</i>	AR
9. Projectdoelstelling	
10. Samenhang doelstellingen, projecten	
11. Verantwoording gekozen scenario	Oranje
<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	Oranje
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	Oranje
<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	

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97



PB constateert dat:

- gedurende het projectverloop de projectbeheersing onvoldoende aandacht heeft gekregen en hierdoor alle stakeholders onjuist, onvolledig en achteraf zijn geïnformeerd. Project wist in 2022 al dat de beloofde resultaten niet gerealiseerd zouden worden in Q3 en Q4, maar heeft desondanks gekozen voor het aanleveren van een plan waarin deze beloftes wel zijn gedaan.
- het project er voor heeft gekozen om geen invulling te geven aan rapportage of verantwoording, maar dat het heeft gewacht tot na de oplevering van de eerste nieuwe release.
- binnen het project geen Project assurance is ingericht en dat er vanuit de stuurgroep hier onvoldoende aandacht voor is geweest en hierdoor gedurende het projectverloop de bestuurder onjuist, onvolledig en achteraf is geïnformeerd.
- er binnen de lijn organisatie van K&S geen quality assurance & Checks and Balances is ingericht.

6, 11) Het huidige ontwikkelplatform (Xamarin) is End of Life per mei 2024. Ombouwen van de UWV App naar het nieuwe ontwikkelplatform (.NET Maui) valt buiten de scope van dit project. PB constateert dat End-of-support Xamarin al langer bekend was bij K&S en begrijpt niet waarom niet eerder is gekozen om de verdere doorontwikkeling APP on hold te plaatsen en de bestuurder in positie te brengen om vanuit scenario's het besluitvormingsproces te ondersteunen. PB adviseert quality assurance in te richten.

16) PB constateert dat informatie over gerealiseerde functionaliteit achterhaald is dan wel betrekking heeft op functionaliteit die buiten scope van het project is geplaatst. Het is PB niet duidelijk welke client-business waarde er in de periode juni- september 2023 gerealiseerd wordt.

21) Het project zal uiterlijk 30 september 2023 dechargeren. Verdere doorontwikkeling, inclusief de platformmigratie (Lifecyclemanagement) zal conform een roadmap worden ingepland. PB verwacht in het dechargerapport een roadmap waarin de te realiseren client-business waarde aantoonbaar is gemaakt ter onderbouwing van de structurele meerkosten en de bijdrage aan de strategische doelstellingen van UWV.

Projectnaam:	Uitbreiding App
Projectcode:	UN0968
Datum:	22-6-2023
Versie:	0.97