

Vergadering Raad van Bestuur	
Datum	12 december 2023
Agendapunt	Agendapunt 10 Nummer 23 – 467
Afwijkingsrapportage	Afwijkingsrapportage op projectplan uitbreiding App Q3-Q4 2022
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Naam van het organisatieonderdeel	K&S
Advies Portfoliobureau K&S	<p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met de afwijkingsrapportage en een aanvullende budget van €760K beschikbaar te stellen voor de periode van januari tot met september 2023.</p> <p>PB K&S constateert dat er in oktober 2022 niet een compleet en juist beeld beschikbaar is gesteld. Project had moeten en kunnen weten dat de beloofde resultaten niet gerealiseerd zouden worden in Q3 en Q4, er is een plan aangeleverd waarin deze beloftes wel zijn gedaan. PB K&S kan nu vaststellen dat de nieuwe planning realistisch is en dat een deel van de functionaliteiten inmiddels conform bijgewerkte planning is opgeleverd.</p> <p>PB K&S constateert dat het project in het begin van 2023 onvoldoende invulling heeft gegeven aan haar verantwoordingsrol en dat de effectieve besturing door de stuurgroep weinig concreetheid omvatte. Project geeft inmiddels periodiek invulling aan rapportage, de voortgang is navolgbaar. Met de aanstelling van een nieuwe projectmanager maakt het project een belangrijke stap naar een meer effectieve besturing, PB K&S heeft hierin vertrouwen.</p> <p>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 voor het vervolg.</p> <p>PB K&S adviseert de doorontwikkeling van de APP als lijnactiviteit in te richten en ook als zodanig te financieren. De uitdagingen van het team en de dynamische wijze waarop het inspeelt op nieuwe technische uitdagingen is bewonderenswaardig. In een landschap met grote versplintering en sterk verouderde applicaties vind het team toch haar weg en realiseert zij functionaliteiten waar klanten echt op zitten te wachten. Tegelijkertijd onderkent K&S dat de voorspelbaarheid van het opleveren van nieuwe functionaliteiten moeilijk is. UPM is daarin niet de meest voor de hand liggende methodiek, gegeven de onzekerheden en dynamiek. Het zou meer effectief zijn om onzekerheid te accepteren en meer kort cyclisch of pragmatisch te zoeken naar verbeteringen die op korte termijn telkens wel realiseerbaar zijn.</p>
Reactie indienende directeur op advies PB	Akkoord.

Gezien de late aanlevering van deze afwijklingsrapportage kan PB niets anders doen dan administratief akkoord gaan met de afwijklingsrapportage en een aanvullend budget van € 760K beschikbaar te stellen voor de periode van januari tot met september 2023. Dat is meer dan het voor dit project vastgestelde budget voor 2023. Eind juni hebben de Algemeen Directeuren tijdens de kwartaallessie de projectbudgetten besproken. Dit heeft geleid tot een advies voor de RvB. In dit advies – dat eind juli ter besluitvorming wordt voorgelegd aan de RvB - is rekening gehouden met het nu door K&S aangevraagde budget. Het is voor de voortgang van projecten niet wenselijk om budgetvrijgaves verder uit te stellen. PB loopt met deze budgetvrijgave daarom dus vooruit op de formele besluitvorming over de portfolio 2023.

K&S wil het project eind september dechargeren en verdere doorontwikkeling, inclusief de platformmigratie (in het kader van Lifecyclemanagement) regulier oppakken. Hiervoor claimt K&S € 2,5 miljoen per jaar. PB vindt dit een serieuze investering waarbij niet duidelijk is waarom die fors hoger is dan de € 760k die dit jaar geïnvesteerd wordt in doorontwikkeling van de app. Daarover dient dus een weloverwogen besluit genomen te worden. In oktober 2022 heeft PB geadviseerd voor de verdere investering in de UWV App begin 2023 een go/no go beslissing te nemen op basis van in elk geval de volgende criteria:

1. Welke klantfunctionaliteiten zijn opgeleverd in 2022 (of waarom niet)?
2. Klopt het gebruik van de App nog steeds met de positie daarvan in de kanalenstrategie? Maken voldoende cliënten gebruik van de app als gebruik afgezet wordt tegen investering?
3. Wat is de klanttevredenheid over de app?
4. Welke extra functionaliteiten gaat K&S opleveren in 2023 en verder en is dat de investering waard?

PB constateert dat K&S nog geen invulling heeft gegeven aan dit advies. PB adviseert K&S dit alsnog op te pakken voordat het project dechargeert. PB biedt K&S hulp aan om dit voor te bereiden.

In eerdere projectstuurdocumenten van Uitbreiding App constateerde PB dat projectbeheersing onvoldoende aandacht heeft gekregen en hierdoor stakeholders onjuist, onvolledig en achteraf zijn geïnformeerd. K&S heeft naar aanleiding daarvan maatregelen genomen in de besturing van het project. PB constateert dat deze maatregelen nog niet het gewenste effect hebben gehad:

- Project heeft in oktober 2022 een plan ingediend waarvan het wist dat de beloofde resultaten niet gerealiseerd zouden worden in Q3 en Q4.
- Het projectplan voor de periode jan-sep 2023 is pas in juni opgeleverd.
- K&S boekt de kosten van het project regulier in plaats van transparant op de voor het project bestemde projectcode. Daardoor is er bij PB geen inzicht in de projectbestedingen van 2023.
- de binnen de lijnorganisatie van K&S ingerichte quality assurance & Checks and Balances zijn tot nu toe niet voldoende effectief geweest.
- End-of-support per mei 2024 van het app ontwikkelplatform Xamarin waarvan K&S gebruik maakt, was al geruime tijd bekend ten tijde van oplevering van het vorige projectplan (oktober 2022) maar werd daarin niet genoemd. Het rework dat hierdoor noodzakelijk is, had voorkomen kunnen worden.
- Het is PB op basis van dit projectplan niet duidelijk welke client-business waarde in de periode na de juli release tot einde project (september 2023) gerealiseerd wordt.

PB adviseert K&S aanvullende maatregelen te nemen om meer grip te krijgen op de doorontwikkeling van de app. PB stelt voor dat K&S deze opneemt in de directeursreactie zodat deze besproken kunnen worden met Portefeuilehouder.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Project vraagt de Raad akkoord te gaan met de afwijklingsrapportage en het beschikbaar stellen van een benodigd aanvullend budget ter grootte van €760K voor de periode van januari tot met september 2023 om daarmee de reserende functionaliteiten in de APP op te leveren.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De app neemt een steeds belangrijkere positie in binnen de kanalenstrategie van UWV. Met het oog daarop waren in het bovengenoemde projectplan, voor de 2e helft van 2022, twee nieuwe releases ingepland.

Belangrijkste features daarin waren het tonen van 'Meldingen overzicht' en 'Betaalinformatie'. Deze release werden helaas door technische tegenvallers en voortscheidende inzichten en daarmee schuivende planning, vertraagd en hebben ervoor gezorgd dat een aantal features naar 2023 moesten doorschuiven.

In de eerste helft van 2023 zijn 'Sollicitatie activiteiten doorgeven' en 'Pushnotificaties instellen' opgeleverd.

De functionaliteit 'Ziek- en betermelden' wordt momenteel getest en zal volgens huidige planning, in juli 2023 via de appstore worden aangeboden. Het huidige project "uitbreiding App 2022", waar deze afwijkingsrapportage betrekking op heeft, zal in september 2023 dechargeren.

De functionaliteit 'Afspraken inzien en opslaan in agenda' zal op nieuwe platform worden ontwikkeld en in 2^e helft van 2023 worden opgeleverd als de .NET/Maui migratie afgerond is. Deze feature zit dus niet meer in de scope om te releasen binnen dit projectplan. Hiermee voorkomen we veel dubbel werk waarbij we deze feature ontwikkelen op het huidige platform en direct na livegang weer moeten herbouwen/testen op het nieuwe platform.

Verdere doorontwikkeling van de UWV APP, inclusief migratie naar het nieuwe platform, zullen in de tweede helft van 2023 worden uitgevoerd in een vervolgproject.

Voor de Doorontwikkeling van App zijn vanaf eind 2022 en doorlopend in 2023 met de portefeuillehouder en FEZ gesprekken gevoerd gericht op reguliere financiering van het gehele App team. Dat zou effect hebben gekregen vanaf de start van 2023 en daarmee ook voor de inhoud van de Afwijkingsrapportage. Hierbij is ook de roadmap voor de doorontwikkeling richting 2024 besproken. Het heeft enige tijd geduurd voordat hier duidelijkheid over is gekomen, waarbij de afspraak is gemaakt dat er voor de doorontwikkeling van de APP alsnog portfoliofinanciering dient te worden aangevraagd. Om deze reden wordt deze afwijkingsrapportage zo laat pas in het proces aangeleverd bij de RVB.

Gevolgen voor mensen

Dienstaanbod via de UWV-app voor cliënten wordt verder uitgebreid. Door uitbreiding van het dienstaanbod in de UWV-app zal het draagvlak van cliënten van UWV om de app te gebruiken toenemen.

De doorontwikkeling heeft tot doel om diensten/waarde aan de UWV-app toe te voegen met focus op laagdrempelige communicatie, en verbetering van compliance op het thema 'persoonlijk en waardevol'. Hiermee wordt de UWV-app een volwaardig communicatiekanaal ten behoeve van het geven van notificaties aan klanten van het UWV en het verwerken van de acties van deze klanten.

Het gaat om de functionaliteiten in de app waarbij de klant zijn afspraken kan inzien, zich kan ziek- en betermelden, zijn sollicitatie-activiteiten kan afhandelen en waar feedback van de klant wordt verzameld.

Sinds de oplevering van de releases van eind 2022 is de klantwaardering voor de UWV-app al flink gestegen. (IOS 4.6 en Android 4.4)

De huidige scores geven een representatief beeld van hoe positief de eindgebruikers/klanten van UWV, onze App nu waarderen. Na elke nieuwe release zien we weer een toename van positieve reviews over de betreffende functionaliteiten. Dit in combinatie met een gestaagd groeiend aantal actieve gebruikers van de UWV App.

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

Een breder cliëntaanbod via de UWV-app leidt tot een betere positionering van dit kanaal ten opzichte van bijvoorbeeld het MijnUWV portaal en binnen de omnichannelstrategie als geheel. Het vergemakkelijkt de toegang tot de UWV diensten voor cliënten.

Door een versnelling van de uitbreiding van het dienstaanbod via de UWV-app neemt het risico af dat het aantal gebruikers van de UWV-app daalt als gevolg van een "incompleet" dienstaanbod.

Strategische aspecten van het besluit

Doorontwikkeling van de UWV App maakt onderdeel uit van het UIP (UWV Informatieplan):

E-dienstverlening: De app en E-dienstverlening richt zich op de interactie met klanten van UWV. UWV zal zich ontwikkelen tot een uitvoerder waarbij digitale dienstverlening steeds meer de norm wordt. De UWV app is hiervoor een uitstekend middel waarmee steeds meer diensten aangeboden kunnen worden.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

De benodigde capaciteit is beschikbaar en gereserveerd. De financiering van project omvat primair de eenmalige bouwkosten voor de dienstverlening in scope.

Duurzaamheid

Niet van Toepassing.

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing.

Communicatie

De uitbreiding van het dienstenaanbod zal inbeginsel intern worden gecommuniceerd. Voor de externe communicatie zal worden aangesloten bij natuurlijke momenten zoals brievenaanpassingen. Daarnaast zal gebruik van de UWV-app via digitale berichten worden gestimuleerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- Ja, in hun geheel
- Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- Nee, helemaal niet

Metadata

Omschrijving: afwijkingsrapportage en een aanvullende budget voor UWV App

Trefwoorden: UWV App, afwijkingsrapportage, functionaliteiten, afwijkingsrapportage