



2023

# Afwijkingsrapport

E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf

**Directeur Uitkeren**

22 FEBRUARI 2023

Projectmanager	5.1 lid 2 sub e
Projectcode	UN0939
Versie:	0.95

## Managementsamenvatting

De gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak is gerealiseerd als onderdeel van het Programma E-Werken in het project PAS<sup>1</sup>. Voor de medewerkers van UWV maakt E-Afspraak het mogelijk, door de realtime koppelingen met Outlook-agenda en Facilitator (reserveren van ruimtes), om eenvoudiger en sneller afspraken in te plannen. Door een koppeling met de KOA Afspraak worden alle met E-Afspraak gemaakte afspraken getoond op het portaal.

E-Afspraak is gebaseerd op het standaardpakket Timeblockr en draait binnen de UWV ICT omgeving (on premise).

E-Afspraak is inmiddels geïmplementeerd bij SMZ. In het project wordt er gewerkt aan de implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf. Het primaire proces bij het Werkbedrijf wordt ondersteund door Sonar. Sonar is gebaseerd op het standaardpakket Siebel. De afspraakfunctionaliteit van Sonar is als maatwerk geïmplementeerd in Siebel. Dit leidt tot complexiteit en instabiliteit bij nieuwe Siebel releases. Dit project is een eerste stap in het vervangen van Sonar.

Het project legt de basis voor een toekomstig scenario waarin de cliënt zelf afspraken kan maken, wijzigen en annuleren.

Op het moment van het schrijven van het afwijkingsrapport zijn alle werkzaamheden voor de realisatiefase afgerond. Er staan een ingerichte E-Afspraak standaardapplicatie en een met BAW gerealiseerde medewerkerapplicatie klaar om deze te gaan implementeren bij alle vestigingen van het Werkbedrijf.

Ter informatie geldt dat de implementatie dient plaats te vinden op 35 vestigingen in 20 rayons, waarbij ca. 4500 medewerkers opgeleid moeten worden. Daarbij maakt Werkbedrijf in dit domein ca. 1,5 mln afspraken per jaar. De werkwijze op de verschillende vestigingen verschilt en zal tijdens de implementatie aangepast moeten worden aan de mogelijkheden van E-Afspraak.

Bij de uitvoering van het project is op een aantal punten afgeweken van het goedgekeurde projectplan.

### **Afwijking 1: van volgtijdig implementeren van 3 plateaus naar implementeren van 3 plateaus in één keer**

Bij de realisatie van het project E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf is door de stuurgroep E-Afspraak bij het Werkbedrijf besloten plateau 1 niet separaat te implementeren, maar om met een geïnstalleerde en geautomatiseerde interface in productie te gaan. Plateau 3 is opgenomen in plateau 2. Zo worden plateau 1, 2 en 3 geïntegreerd in productie genomen. Belangrijkste voordeel van deze afwijking is dat hiermee de weerstand tegen het handmatig 'dubbel' registreren van afspraken wordt voorkomen.

### **Afwijking 2: doorlooptijd en financiën**

Opdracht was om E-Afspraak te implementeren zoals het is ontwikkeld als gemeenschappelijke voorziening en geïmplementeerd bij SMZ (AS-IS SMZ). Gaandeweg heeft het project ervaren dat zowel de projectvoering als de uitvoering bij het Werkbedrijf anders is dan bij SMZ. Het uitgangspunt implementeren AS-IS SMZ bleek niet realistisch. De impact hiervan is groter dan bij het schrijven van het initiële projectplan werd voorzien en zorgt voor een afwijking in doorlooptijd en financiën.

#### **Consequentie in doorlooptijd**

	Was	wordt
<b>Afronding project</b>	Eind tweede kwartaal 2023	Eind vierde kwartaal 2023

Om te voorkomen dat de landelijke implementatie van E-Afspraak en de implementatie van de Bemiddelingservice elkaar belemmeren, is de doelstelling de implementatie af te ronden in 2023.

#### **Consequentie in financiën**

	Was	wordt
<b>Begroting/Prognose</b>	€ 3.345K	€ 4.632K

<sup>1</sup> PAS staat voor Planning en Agenda Service.

De financiële afwijking ten opzichte van het laatste goedgekeurde managementproduct betreft een overschrijding van +/- €1.286k, waarmee de totale geprognoseerde projectbegroting op €4.632K komt.

### Strategische aspecten om akkoord te gaan met deze afwijkingen

De implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf draagt bij aan de doelstelling van **één UWV**. Er komt één proces voor het maken van afspraken met cliënten. Naast SMZ nu ook voor het Werkbedrijf. De met E-Afspraak gemaakte afspraken worden eenduidig, onafhankelijk van de divisie waarmee de afspraak is gemaakt, getoond op MijnUWV (**één UWV**).

Bij de implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf krijgt het KCC de mogelijkheid om direct afspraken met spreekuurhouders van het Werkbedrijf te maken. Dit vermindert het aantal terugbelverzoeken en zorgt ervoor dat cliënten direct geholpen worden (**verbetert de klantbeleving**).

Implementaties van E-Afspraak worden concreet voorzien bij B&B en Uitkeren (**één UWV**).

Het project legt de basis voor een toekomstig scenario waarin de cliënt zelf afspraken kan maken, wijzigen en annuleren (**verbetert de klantbeleving**).

### Aanleiding en voorstel

De gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak is gerealiseerd als onderdeel van Programma E-Werken in het project PAS<sup>2</sup>. Doelstellingen van het programma zijn:

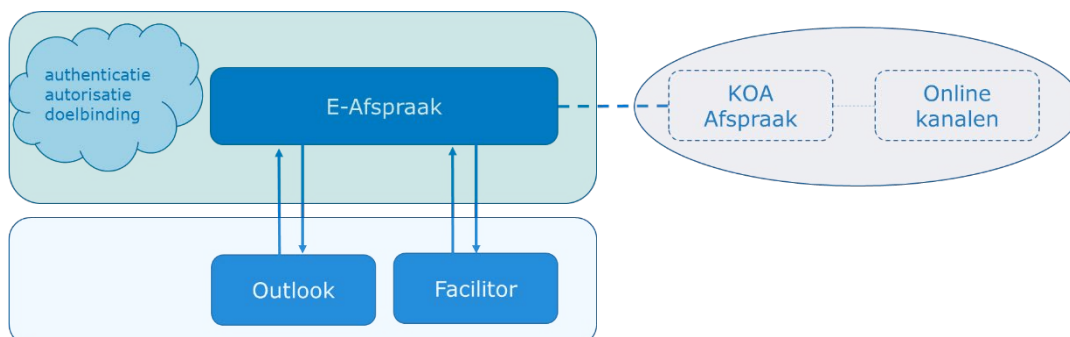
- Het bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening van UWV
- Verdere digitalisering/automatisering van de primaire bedrijfsprocessen van UWV
- Vereenvoudigen en vernieuwen van het applicatielandschap

Met betrekking tot dit laatste zorgt het Programma E-Werken o.a. voor het realiseren en optimaliseren van gemeenschappelijke voorzieningen en het stimuleren van het UWV-brede gebruik daarvan.

Voor de medewerkers van UWV maakt E-Afspraak het mogelijk, door de realtime koppelingen met Outlook-agenda en Facilitator (reserveren van ruimtes), om eenvoudiger en sneller afspraken in te plannen. E-Afspraak is eind 2020 geïmplementeerd bij SMZ. Daarnaast gebruiken de klantadviseurs van het KCC E-Afspraak om afspraken in te zien. De oorspronkelijke opzet van E-Afspraak omvatte ook de ontwikkeling van portaalfunctionaliteit voor de cliënt. De cliënt zou dan via het portaal afspraken kunnen inzien, maken en wijzigen, waarbij deze dan zelf kan bepalen welk moment het best schikt. Hiermee zouden 'no shows' voorkomen worden. Besloten (RvB besluit d.d. 21-7-2020) is om de ontwikkeling van 'de-inzienfunctie' in een apart project te realiseren (project TOP). Deze inzienfunctionaliteit is 17 november 2021 live gegaan.

De realisatie van de functionaliteit voor het maken en wijzigen van afspraken voor de cliënt wordt in een afzonderlijk project ondergebracht.

E-Afspraak is gebaseerd op het standaardpakket Timeblockr van de firma Timeblockr en is als volgt geïmplementeerd in de UWV-infrastructuur. Met realtime koppelingen met Exchange (Outlook), Facilitator en de KOA Afspraak.



<sup>2</sup> PAS staat voor Planning en Agenda Service.

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

Voor de implementatie bij SMZ is voor het domein Claim een koppeling met SMF gerealiseerd om gegevens voor de te maken afspraak mee te geven en de gegevens van de gemaakte afspraak terug te ontvangen voor verwerking in SMF en het verdere SMZ-proces.

Het primaire proces bij het Werkbedrijf wordt ondersteund door Sonar. Sonar is gebaseerd op het standaardpakket Siebel. De afspraakfunctionaliteit van Sonar is als maatwerk geïmplementeerd in Siebel. Dit leidt tot complexiteit en instabiliteit bij nieuwe Siebel releases.

Het Programma WORKit heeft de opdracht Sonar te vervangen. Volgens plan is dat in 2026 gerealiseerd.

### Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Doelgroep	Bijdrage
<b>Klant</b>	Verhogen klanttevredenheid door meer selfservice te bieden bij het inzien van afspraken met het UWV via MijnUWV.
<b>Maatschappij</b>	Directe bijdrage aan de ontwikkeling van een digitale overheid. Zodra E-Afspraak binnen alle UWV-divisies is geïmplementeerd, ervaren klanten 1 uniforme UWV-beleving. Dat geeft duidelijkheid en vertrouwen.
<b>Medewerker</b>	Verhogen productiviteit en verbeteren van de tevredenheid door het vereenvoudigen en versnellen van het huidige werkproces omtrent het maken en beheren van klantafspraken. Het proces van het maken en beheren van klantafspraken wordt hiermee eenvoudiger, sneller en gebruiksvriendelijker. Hierdoor houdt de medewerker meer tijd en ruimte over om deze bespaarde tijd te gebruiken voor advisering.
<b>Organisatie (WB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiterlijk 2026 moet Sonar zijn vervangen. Door de afspraakfunctionaliteit in Sonar nu te vervangen door E-Afspraak, zetten we een belangrijke eerste stap in de vervanging van Sonar.</li> <li>• Het proces voor het maken en beheren van klantafspraken met E-Afspraak is effectief en efficiënt (kwalitatief bewezen bij SMZ).</li> <li>• Uniformeert en rationaliseert werkprocessen.</li> <li>• De bestaande afspraakfunctionaliteit in Sonar is complex maatwerk en zorgt met regelmaat voor issues op gebied van continuïteit, beschikbaarheid en performance en is moeilijk onderhoudbaar.</li> </ul>

### Projectdoelstelling

Het implementeren van de gemeenschappelijke voorziening E-Afspraak voor de medewerkers van het Werkbedrijf en de klantadviseurs van het KCC. En ook het tonen van de afspraken met medewerkers van het Werkbedrijf in Mijn UWV, conform het design zoals dat nu in productie staat voor SMZ.

### Samenhang doelstellingen, projecten

Dit project is onderdeel van de roadmap E-Werken om E-Afspraak UWV-breed op een uniforme wijze te implementeren.

Het project hangt nauw samen met de (deel-)projecten van het Programma WORKit die de vernieuwing van het applicatielandschap en de dienstverlening binnen het Werkbedrijf realiseert en implementeert. Volgend op dit project van invoering van E-Afspraak bij Werkbedrijf is het **Project E-Afspraak Cliënt Werkbedrijf**.

Het project legt een basis voor de implementatie van de doelarchitectuur van WORKit door de implementatie dan wel het gebruik van:

1. Exchange/Outlook,
2. E-Afspraak en
3. Business Automation Workflow (BAW, binnen UWV de Medewerkerapplicatie genoemd).

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

Hiermee wordt het mogelijk gemaakt om de functionaliteiten voor het maken en beheren van afspraken in Sonar uit te faseren.

### Afwijking, oorzaak en maatregel

Het scenario voor de implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf is vastgelegd in de roadmap van E-Afspraak als gemeenschappelijke voorziening voor UWV.

De volledige implementatie van E-Afspraak bij het Werkbedrijf (incl. maken en wijzigen van afspraken door de klant) wordt in een aantal stappen (plateaus) gerealiseerd. De onderscheiden plateaus zijn de volgende:



Deze plateau indeling zorgt voor:

- Het sneller realiseren van de eerste resultaten;
- Een overzichtelijk project met de mogelijkheid om tussentijds bij te sturen;
- Ieder plateau is afzonderlijk te implementeren en levert business value.

Plateau 1, 2 en 3 worden gerealiseerd in het **Project 1: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf**, plateau 4 wordt gerealiseerd in **Project 2: E-Afspraak Cliënt Werkbedrijf**.

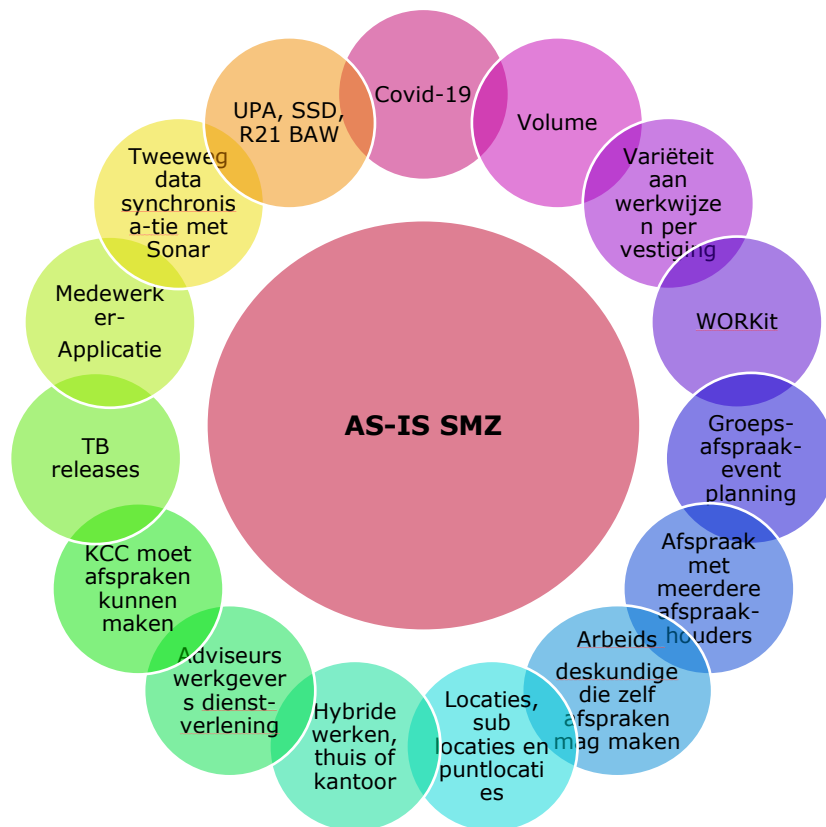
Alleen **Project 1: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf** wordt in dit afwijkingsrapport verder uitgewerkt.

Op het moment van het schrijven van dit afwijkingsrapport zijn alle werkzaamheden voor de realisatiefase afgerond. Er een pakket met een ingerichte E-Afspraak standaardapplicatie en een met BAW gerealiseerde medewerkerapplicatie staan klaar om deze te gaan implementeren bij alle vestigingen van het Werkbedrijf.

### Afwijking 1: aanpak

Bij de realisatie van het project **E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf** is door de stuurgroep E-Afspraak bij het Werkbedrijf besloten plateau 1 niet separaat te implementeren, maar om met een geïnstalleerde en geautomatiseerde interface in productie te gaan. Dat was de doelstelling van Plateau 2. Bij de analyse van plateau 3 bleken er geen resterende triggers meer te zijn. Plateau 3 is daarmee geïntegreerd in plateau 2 gerealiseerd. Zo worden plateau 1, 2 en 3 als geheel in één slag in productie genomen. Belangrijkste voordeel van deze afwijking is dat hiermee niet alleen de weerstand tegen het 'dubbel' registreren van afspraken, maar ook het dubbel registreren wordt voorkomen.

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

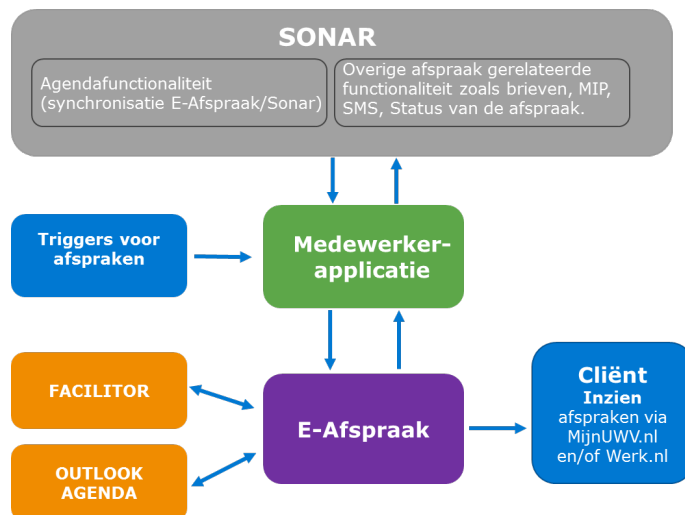


Opdracht was om E-Afspraak te implementeren zoals het is ontwikkeld als gemeenschappelijke voorziening en geïmplementeerd bij SMZ (As-IsSMZ). Gaandeweg heeft het project ervaren dat zowel de projectvoering als de uitvoering bij het Werkbedrijf anders is dan bij SMZ. De impact hiervan is groter dan bij het schrijven van het initiële projectplan werd voorzien. Het gaat hierbij om afspraken van één cliënt met meerdere afsprakhouders (het driegesprek) en afspraken met meerdere cliënten (groepsafspraken). Bij SMZ worden de afspraken uitsluitend door de teamondersteuners gemaakt. Bij Werkbedrijf door zowel de administratieve ondersteuning als door de professionals (adviseurs en arbeidsdeskundigen) met consequenties voor de inrichting van de autorisaties. Bij het Werkbedrijf wordt bij het maken van de afspraak rekening gehouden met de werkplek van de afsprakhouder (thuis of op kantoor). De teams zijn bij SMZ kleiner en de teamondersteuner weet waar de teamleden werken. Het Werkbedrijf kent 20 rayons met 35 vestigingen. Daarnaast zijn sub- en puntlocaties waar afspraken plaatsvinden. Bijvoorbeeld vestiging Goes houdt ook spreekuren op een niet-UWV locatie in Terneuzen. Dat vraagt om een specifieke inrichting van E-Afspraak en Facilitor om de cliënt juist te informeren waar hij/zij moet zijn voor de afspraak.

Ter illustratie volgt hierna een voorbeeld van een belangrijk verschil met grotere impact dan verwacht. Bij SMZ zijn rechtstreekse koppelingen gebouwd met het bronstelsel van SMZ-claim, SMF. E-Afspraak wordt direct vanuit SMF gestart, de gemaakte afspraak wordt geregistreerd in SMF en vanuit SMF worden vervolgcycli geïnitieerd.

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

Met berekking tot Sonar is het vigerende beleid van het Werkbedrijf dat er geen aanpassingen meer in Sonar mogen worden gedaan. Maar het is weldegelijk nog nodig om E-Afspraak met een relatie tot Sonar in te richten. Vanuit Sonar komen triggers voor het maken van afspraken en om in Sonar een volledig cliëntbeeld te onderhouden moeten de gemaakte afspraken in Sonar worden geregistreerd. Hiervoor is de medewerkerapplicatie ontwikkeld. De triggers in Sonar worden via OBI (Oracle Business Intelligence) als taak geplaatst in de medewerkerapplicatie. En ze worden via een koppeling tussen de medewerkerapplicatie en Sonar geleid zodat daar ook nog de nabewerking kan plaatsvinden



In onderstaande tabel staan de afwijkingen beschreven die in het project naar voren komen en leiden tot langere doorlooptijd en/of hoger budget.

Afwijking		Impact op project tijd e/o geld	Impact op product
<b>1.</b>	<b>Covid 19</b> De Covid-19 beperkingen hebben per saldo voor vertraging gezorgd in de creatieve processen, zoals brainstorming, brown paper sessies en dergelijke.	X	
<b>2.</b>	<b>Volume</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>20 rayons</li> <li>35 vestigingen</li> <li>4500 medewerkers in de uitvoering die opgeleid moeten</li> <li>1,5 miljoen afspraken.</li> </ul> Factor 10 groter dan SMZ. Hoewel vooraf bekend, is de impact onvoldoende meegenomen.	X	
<b>3.</b>	<b>Variëteit aan werkwijzen per vestiging</b> Veel tijd besteed aan uitvragen, afstemmen, terugkoppelen. Het daarvoor bedachte platform van een BCM-overleg is pas laat tot stand gekomen. De benoemde Business Change Manager WORKit heeft snel na zijn benoeming de opdracht teruggegeven. Het heeft even geduurd voor een nieuwe BCM is benoemd en aan het werk is gegaan. Hoewel uniformiteit in werkwijzen binnen UWV gewenst is, ondersteunt het Werkbedrijf de verschillende werkwijzen van de vestigingen als het gaat om het maken van afspraken met cliënten. E-Afspraak moet deze werkwijze faciliteren. Dat werkt kostenverhogend en heeft effect op de doorlooptijd.	X	X
<b>4.</b>	<b>WORKit</b> Heeft als primaire doelstelling het uitfaseren van Sonar door het vervangen van de functionaliteit met moderne toekomstbestendige ICT-middelen. E-Afspraak vervangt de planning- en afspraakfunctionaliteit van Sonar. E-Afspraak	X	

Projectnaam: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf  
 Projectcode: UN0939 – Programma E-Werken  
 Datum: 22-2-2023  
 Versie: 0.95

	<p>draagt daarmee bij aan de doelstelling van WORKit. Voor E-Afspraak als gemeenschappelijke voorziening voor geheel UWV, is de Programmadirecteur E-Werken de opdrachtgever.</p> <p>Het inregelen en (uit)werken in deze samenwerking en onderlinge afhankelijkheid heeft (zeker in het begin van het project) tijd gekost.</p>		
<b>5.</b>	<p><b>Groepsafspraken / Eventplanning</b></p> <p>Het Werkbedrijf werkt in toenemende mate met groepsafspraken. Dat zijn afspraken met meerdere cliënten in bijvoorbeeld een workshop. Dit is een nieuwe wens die bij SMZ niet aan de orde is geweest. Het standaardpakket Timeblockr, waar E-Afspraak op is gebaseerd, kent alleen één-op-één afspraken. Om ook het maken van groepsafspraken te faciliteren is (extra) functionaliteit ontwikkeld in de Medewerkerapplicatie (BAWwerkwijze). 95% van de afspraken zijn individuele afspraken. 5% betreft groepsafspraken.</p>	X	X
<b>6.</b>	<p><b>Afspraak met meerdere afsprakhouders</b></p> <p>Een andere eis is de mogelijkheid om een afspraak te kunnen maken met één cliënt voor meerdere afsprakhouders. SMZ heeft deze behoefte (nog) niet. Het heeft tijd gekost om de analyse voor deze eis uit te voeren, de oplossing binnen Timeblockr te realiseren en de aansluiting met de werkwijze van de uitvoering te borgen.</p>	X	X
<b>7.</b>	<p><b>Arbeidsdeskundige die zelf afspraken mag maken</b></p> <p>Bij SMZ is afgesproken dat uitsluitend de teamondersteuners afspraken mogen maken. Bij het Werkbedrijf mogen ook de adviseurs en coaches afspraken met cliënten maken. Dat heeft consequenties voor de inrichting en de opleiding (verschillende functies, grotere aantallen).</p>	X	X
<b>8.</b>	<p><b>Locaties, sub-locaties en punt-locaties</b></p> <p>Het Werkbedrijf kent 20 rayons en 35 vestigingen. Daarnaast zijn er sublocaties en puntlocaties. Uitvraag bij de vestigingen levert geen consistent beeld op en ook Huisvesting (FB) heeft geen volledig beeld. Afgesproken is dat E-Afspraak alleen de locaties faciliteert die zijn opgenomen in Facilitator. Als een sub-/puntlocatie structureel en in hoge mate wordt gebruikt is het aan het Werkbedrijf om i.s.m. FB-Huisvesting deze locatie in Facilitator op te voeren.</p> <p>De vestiging Nijmegen gebruikt spreekruimtes van de gemeente in het gemeentehuis. Voor de ruimtereservering werken zij met een applicatie van de gemeente Nijmegen. Deze wordt niet gekoppeld aan E-Afspraak. Vestiging Nijmegen zal handmatig moeten zorgen voor eenduidige communicatie op het portaal en in de brief met de cliënten.</p>	X	X
<b>9.</b>	<p><b>Hybride werken thuis of op kantoor</b></p> <p>Bij het maken van een afspraak moet inzichtelijk zijn of de afsprakhouder thuiswerkt of op de vestiging. Voor SMZ is dit geen noodzaak omdat de teamondersteuner werkt voor een relatief klein team. Gegeven het volume van het Werkbedrijf moet dit in het systeem zichtbaar zijn. Er is gewerkt aan een oplossing (analyse en inrichting).</p>	X	X
<b>10.</b>	<p><b>Adviseurs werkgeversdienstverlening</b></p>	X	

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95



	<p>Worden meegenomen in de scope. Zaten niet in de scope omdat zij individuele afspraken met werkzoekenden niet in Sonar maken. Echter, het gaat om dezelfde werkzoekende die we op dezelfde manier willen faciliteren (één UWV) en die ook al zijn afspraken op het portaal wil kunnen zien. Dit vraagt om een analyse en een aanpassing van de inrichting van het systeem.</p>		
<b>11.</b>	<p><b>KCC moet afspraken maken</b> KCC moet voor alle vestigingen afspraken kunnen maken. Nu gebeurt dit slechts voor enkele vestigingen. Dit moet leiden tot minder terugbelverzoeken en een verbeterde servicebeleving door de cliënt. Consequentie is dat we <math>\pm</math> 600 klantadviseurs een volledige training moeten geven en daar het materiaal voor moeten voorbereiden en de functionaliteit ervoor moeten inrichten</p>	x	
<b>12.</b>	<p><b>Timeblockr releases</b> De Timeblockr releases 5.8 (om de functionele aansluiting met het standaardpakket te borgen) en 5.12 (t.b.v. de inrichting voor het Werkbedrijf) zijn gedurende het project geïmplementeerd. Tevens is de DXC-migratie uitgevoerd.</p>	x	x
<b>13.</b>	<p><b>Medewerkerapplicatie</b> Om de regie over het afsprakenproces te voeren is een applicatie (Medewerkerapplicatie Werkbedrijf) gebouwd. Deze applicatie is gebouwd met BAW. Door deze applicatie met BAW te bouwen is de basis gelegd voor toekomstige ontwikkelingen in de doelarchitectuur van het Werkbedrijf. De Medewerkerapplicatie is gebruikt om een oplossing te bieden voor eisen die niet standaard in Timeblockr zijn opgenomen.</p>		x
<b>14.</b>	<p><b>Tweeweg datasynchronisatie met Sonar</b> Om E-Afspraak te voeden met de te maken afspraken (regie) worden de taaklijsten uit Sonar via OBI ingelezen als taak in de Medewerkerapplicatie. Om de nabewerking, na het maken van de afspraak, te laten lopen, worden de met E-Afspraak gemaakte afspraken geautomatiseerd ingelezen in Sonar. Om te borgen dat de afspraakdata in E-Afspraak synchroon zijn met afspraakdata in Sonar is een verschillenlijst voorzien. Eventuele verschillen worden als oplostaak in de taaklijst van de Medewerkerapplicatie geplaatst.</p>	x	x
<b>15.</b>	<p><b>UPA, SSD, R21 BAW</b> Op technisch vlak hebben we te maken gehad met:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een zeer langdurig traject om de koppeling met UPA te laten werken. Heeft zeker 6 maanden doorlooptijd gehad met een beperkte inspanning;</li> <li>2. Bij het naar productie brengen van de Medewerkerapplicatie is een no-go afgegeven vanuit de SSD-test. Uit analyse blijkt dat de gevonden issues zich op het niveau bevinden van de BAW-inrichting als platform en de hardware. Deze issues zijn niet vanuit de applicatie op te lossen. De opdrachtgever heeft akkoord gegeven om te implementeren en de risico's te accepteren.</li> <li>3. In R21 van BAW zit standaardfunctionaliteit om een gemaakte afspraak op te halen uit de E-Afspraak database. Het project heeft ervoor gekozen om</li> </ol>	x	

Projectnaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf  
UN0939 – Programma E-Werken  
22-2-2023  
0.95

maximaal gebruik te maken van standaard of reeds eerder gerealiseerde functionaliteit in BAW. Implementatie van R21 is uitgesteld omdat het oplossen van productieproblemen met het BAW-platform prioriteit kreeg.

## Afwijking doorlooptijd consequenties en maatregelen

	Was	wordt
<b>Afronding project</b>	Eind tweede kwartaal 2023	Eind vierde kwartaal 2023

Eind 2022 is de planning herzien. Deze herziening leidde tot een afronding van het project eind eerste kwartaal 2024. Om te voorkomen dat de landelijke implementatie van E-Afspraak en de implementatie van de Bemiddelingservice elkaar belemmeren, is de doelstelling de implementatie af te ronden in 2023, door:

1. Eerder te beginnen,
2. Stappen in de implementatie te verkorten,
3. Meer te paralleliseren, minder sequentieel.

## Mijlpalen

	Mijlpaal	Datum
<b>1</b>	E-Afspraak en de medewerkerapplicatie beschikbaar op productie	30 maart 2023
<b>2</b>	Pilot in productieomgeving	03 april 2023
<b>3</b>	Pilotvestigingen opgeschaald	29 mei 2023
<b>4</b>	Vorbereidingen voor alle vestigingen afgerond <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intakes gedaan</li> <li>• Superusers opgeleid</li> <li>• Draaiboeken per vestiging klaar</li> </ul>	31 augustus bij start begin maart
<b>5</b>	Wave 1: vestigingen uit het rayon van de pilot locaties plus 3 rayons geïmplementeerd	16 oktober 2023
<b>6</b>	Wave 2: Plus 5 rayons geïmplementeerd	30 oktober 2023
<b>7</b>	Wave 3: Plus 5 rayons geïmplementeerd	13 november 2023
<b>8</b>	Wave 4: Laatste 4 rayons geïmplementeerd	27 november 2023
<b>9</b>	Tonen afspraken op portaal voor afspraken met het Werkbedrijf	1 januari 2024
<b>10</b>	Klantadviseurs van het KCC maken afspraken voor het Werkbedrijf	1 januari 2024

## Consequenties

Geen consequenties voor andere projecten of Divisies.  
De afwijking is afgestemd met het Werkbedrijf en K&S.

## Kansen en risico's

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	The devil is in de details. Uit voortschrijdend inzicht tijdens de implementatie wordt het project geconfronteerd met complexiteit van Werkbedrijf als organisatie (20 rayons, 35 vestigingen, verschillen in werkwijzen, meer afsprakenlocaties, meer type afspraken).	G	K	H	Naar voren trekken van de intakes en het maken van de draaiboeken.	Projectmanager
2.	Het Werkbedrijf is eigenaar van de implementatie van E-Afspraak in	G	G	H	In beeld brengen wat de verwachting is en zorgen dat het	Domeinmanager AB&R i.s.m.

Projectnaam: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf  
Projectcode: UN0939 – Programma E-Werken  
Datum: 22-2-2023  
Versie: 0.95

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
	de vestigingen. Het Werkbedrijf moet sturen op de realisatie van de doelstelling van de implementatie en het vestigingsmanagement daarin faciliteren.				lokaal management aan die verwachting kan voldoen.	directie Werkbedrijf
3.	Rayon/vestigingsmanagement neemt zijn verantwoordelijkheid niet voor het implementeren van de business change	M	G	H	Verantwoordelijkheid en de daarvoor benodigde actie maatregelen opnemen in het draaiboek	Domeinmanager AB&R
4.	Beschikbaarheid opleiders	M	G	L	Direct starten met werven. Bronnen: • UWV-academie • Vestigingen • Extern	Projectmanager samen met de Domeinhouder AB&R
5.	Beschikbaarheid van de acceptatieomgeving van BAW voor opleiding en oefening. BAW is een gedeeld platform. Productieproblemen of andere projecten kunnen ongewenste impact hebben op de beschikbaarheid van BAW.	M	G	H	Afstemming met GIV platformdiensten	Projectmanager
6.	De implementatie van de bemiddelingsservice komt parallel te lopen met de implementatie van E-Afspraak. Leidt tot een overload aan verandering voor een vestiging.	M	G	H	Keuzes maken en prioriteiten stellen. Eerst E-Afspraak afmaken en pas dan de volgende verandering, bijvoorbeeld de bemiddelingsservice.	Directie Werkbedrijf

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

## Financiën

	Kostensoort	Werkelijk			Begroot	Totaal
		Voor-onderzoek	Initiatie	Realisatie	Realisatie	
Enmalige projectkosten	Intern	€ 126	€ 238	€ 831	€ 1.504	€ 2.700
	Extern	€ 26	€ 97	€ 859	€ 690	€ 1.672
	Automatisering:					
	• Hardware	€ -	€ -		€ -	€ -
	• Standaard Software	€ -	€ -	€ 4	€ -	€ 4
	• Spraak & Dataverbindingen	€ -	€ -		€ -	€ -
	Uitbesteed ICT leveranciers	€ -	€ 4	€ 64	€ 129	€ 197
	Overig	€ -	€ -	€ 25	€ 34	€ 59
	<b>Totaal</b>	<b>€ 152</b>	<b>€ 339</b>	<b>€ 1.784</b>	<b>€ 2.358</b>	<b>€ 4.632</b>

Projectnaam: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf  
 Projectcode: UN0939 – Programma E-Werken  
 Datum: 22-2-2023  
 Versie: 0.95

Enmalige projectkosten*	Kostensoort	2020	2021	2022	2023	2024
	WAS**	Intern	€ 4	€ 360	€ 1.482	€ 451
Extern		€ 1	€ 122	€ 279	€ 229	€ -
Automatisering:						
• Hardware		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
• Standaard Software		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
• Spraak & Dataverbindingen		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ -	€ 4	€ 213	€ 150	€ -
Overig		€ -	€ -	€ 34	€ 17	€ -
<b>Totaal</b>		<b>€ 5</b>	<b>€ 486</b>	<b>€ 2.007</b>	<b>€ 847</b>	<b>€ -</b>
Enmalige projectkosten*		Kostensoort	2020	2021	2022	2023
	WORDT	Intern	€ 4	€ 360	€ 831	€ 1.438
Extern		€ 1	€ 122	€ 859	€ 661	€ 29
Automatisering:						
• Hardware		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
• Standaard Software		€ -	€ -	€ 4	€ -	€ -
• Spraak & Dataverbindingen		€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ -	€ 4	€ 64	€ 118	€ 11
Overig		€ -	€ -	€ 25	€ 34	€ -
<b>Totaal</b>		<b>€ 5</b>	<b>€ 486</b>	<b>€ 1.784</b>	<b>€ 2.252</b>	<b>€ 106</b>

\* De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief btw

\*\* 'WAS' is het projectplan, vastgesteld op 21-02-2022

### Toelichting op eenmalige kosten

De financiële afwijking ten opzichte van het laatste goedgekeurde managementproduct betreft een overschrijding van +/- €1.286k, waarmee de totale geprognostiseerde projectbegroting op €4.632k komt. Deze overschrijding komt voort uit;

- € 367k Voor de begeleiding van inrichting en aanpassen/maken van processen als gevolg van de grote variëteit in werkwijzen tussen de vestigingen en nieuwe producten zoals groepafspraken, afspraken met meerdere spreekuurhouders en zelf maken van afspraken voor arbeidsdeskundigen en afspraken voor adviseurs van werkgeversdiensten.
- € 266k Als gevolg van de impact vanwege het volume van Werkbedrijf, het opleiden van alle KCC medewerkers vanwege de complexere functie (niet alleen raadplegen, maar ook muteren) en de extra communicatieinspanningen die hiermee samenhangen.
- € 70k Extra BAW kosten als gevolg van de inzet van externe medewerkers tegen een 2,5x hoger tarief dan begroot.
- € 55k Kosten in verband met het creëren van eigenaarschap voor E-Afspraak binnen UWV, die gedragen hadden moeten worden door Programma E-Werken. Voor 2023 is dit opgenomen binnen Programma E-Werken.
- € 33k Aanvullende kosten voor PSA-GEB ivm het onderzoek naar de toepasbaarheid van robotica.
- € 21k Impact van de migratie van E-Afspraak naar DXC.
- € 474k Voor PM, PMO, communicatie (€224k) en structurele kosten voor beheer en omgevingen (€250k) als gevolg van de uitloop van 8 mnd

Overall heeft project te maken met een indexering op personeelskosten (volgens de in januari 2023 bekende tarieven) van 4%, gelijk aan €81k.

Het project heeft een risico opslag opgenomen van 20% (128k) voor eventuele inrichtingsaanpassingen die gedurende de landelijke implementatie nodig kunnen zijn. Eenzelfde opslag als in het projectplan reeds opgenomen is, geïndexeerd en toegespitst op de geprognostiseerde uren in Q2+3+4 in 2023.

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

## Structurele kosten en baten

		2023	2024	2025	2026 ev
<b>Structurele meerkosten</b>  (als gevolg van het project)	<b>Divisie/Directoraat</b>				
	ICT (GIV) - IV personeel	€ -	€ 279	€ 279	€ 279
	ICT (GIV) - IV automatisering	€ -	€ 330	€ 330	€ 330
	K&S - IV personeel	€ -	€ 263	€ 263	€ 263
	WB - IV personeel	€ -	€ 164	€ 164	€ 164
	<b>Totaal oorspronkelijk</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 1.036</b>	<b>€ 1.036</b>	<b>€ 1.036</b>
	ICT (GIV) - IV personeel	€ -	€ 294	€ 294	€ 294
	ICT (GIV) - IV automatisering	€ -	€ 150	€ 150	€ 150
	K&S - IV personeel	€ -	€ 277	€ 277	€ 277
	WB - IV personeel	€ -	€ 173	€ 173	€ 173
<b>Totaal nieuw</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 893</b>	<b>€ 893</b>	<b>€ 893</b>	
<b>Structurele baten</b>  (als gevolg van het project)	<b>Divisie/Directoraat</b>				
	WB - IV personeel	€ -	€ 508	€ 508	€ 508
	WB - regulier personeel - afspraken maken	€ -	PM	PM	PM
	WB - regulier personeel - roosteren		PM	PM	PM
	<b>Totaal oorspronkelijk</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 508</b>	<b>€ 508</b>	<b>€ 508</b>
	WB - IV personeel	€ -	€ 517	€ 517	€ 517
	WB - regulier personeel - afspraken maken	€ -	PM	PM	PM
	WB - regulier personeel - roosteren		PM	PM	PM
	<b>Totaal nieuw</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 517</b>	<b>€ 517</b>	<b>€ 517</b>

### Toelichting op structurele kosten en baten

Er is een verlaging van de structurele kosten waarneembaar van -/- €143k op jaarbasis. Dit bestaat uit; -€ 180k Het blijkt niet nodig om de SLA van Zilver naar Goud te verhogen. Dit zal wel bij een vervolgprijs 'E-Afspraak Klant' noodzakelijk zijn.  
+€ 37k Indexering van de begrotingstarieven voor personele kosten.

Er is een verhoging van de structurele baten waarneembaar van +/+ € 9k. Dit is het gevolg van de indexering van de begrotingstarieven voor personele kosten.

### Personele consequenties

N.v.t.

### Communicatie

Communicatiematrix

Doel	Boodschap	Doelgroep	Medium	Door wie	Wanneer
Informereren, activeren	Intake en opleiding superusers voor de zomer	BCM	BCM-overleg	Projectmanager	30 januari
Informereren	Planning is aangepast	Medewerkers Werkbedrijf	Werkbericht	Projectmanager	n.t.b.

Projectnaam: E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf  
 Projectcode: UN0939 – Programma E-Werken  
 Datum: 22-2-2023  
 Versie: 0.95

## Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1	16-1-2023	Controller, Communicatieadviseur, Projectsecretaris	
0.2	20-1-2023	Controller, Communicatieadviseur, Projectsecretaris	
0.3	24-1-2023	Programmadirecteur	
0.45	30-1-2023	Stuurgroep E-Afspraak bij het Werkbedrijf	
0.45	06-2-2023	PB UWV – friendly review	
0.8	16-2-2023	Programmaraad E-Werken	Akkoord op inhoud. Tekstuele aanvulling verwerkt in 0.9 versie.
0.9	22-2-2023	PB UWV	
0.9PB01	01-03-2023	Retour van PB UWV	Nog geen akkoord.
0.9PB02	15-03-2023	Retour van PB UWV	Akkoord, na toelichting van E-Werken.
0.95PB02	11-04-2023	RvB (portefeuillehouder)	
1.0		Archief	

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

Onderwerp	
<b>Strategische afstemming</b>	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	
<b>Management control</b>	AR
9. Projectdoelstelling	
10. Samenhang doelstellingen, projecten	
11. Verantwoording gekozen scenario	
<b>Organisatie</b>	
12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd	
13. Resultaat en scope	
<b>Kwaliteit</b>	
14. Kwaliteitsmanagement aanpak	
15. Kwaliteit Voorlegger	
<b>Planning</b>	
16. Projectresultaten duidelijk	
17. Realisatie pad met producten	
<b>Batenmanagement</b>	AR
18. Batenmanagement aanpak	
<b>Financieel management</b>	AR
19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk	
20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk	
21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk	
<b>Resource management</b>	AR
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<b>Risicomanagement</b>	AR
23. Risicomanagement aanpak	
<b>Stakeholdersmanagement</b>	AR

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95

24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	
<i>Decharge, Overdracht &amp; Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	AR

9	PB constateert dat met deze afwijkingsrapportage enige afstand wordt genomen van de 3e programmadoelstelling van WorkIT, namelijk: "Het bewerkstelligen van uniformiteit in processen en sturing". In deze afwijkingsrapportage wordt onder afwijking 3 ingegaan op een 'Variëteit aan werkwijzen per vestiging' met de vermelding dat dit kostenverhogend werkt en effect heeft op de doorlooptijd. PB vraagt zich af of het Programma WorkIT bekend is met deze wijziging en wenst hierover medio maart duidelijkheid.
10	Er wordt gewezen op een mogelijke samenloop en samenhang met de implementatie van de bemiddelingservice. Omdat beide projecten –zover nu bekend- dit in Q4 hebben gepland, kan dit tot een aanzienlijke druk op de betrokken medewerkers leiden. PB verwacht dat WB en het business change management daar adequaat mee omgaan.
13	Werkbedrijf heeft in dit stadium een aantal nieuwe functionaliteiten aan de scope toegevoegd. Onder andere afwijking 5 'Groepsafspraken / Eventplanning', afwijking 6 'Afspraak met meerdere afsprakhouders' en afwijking 11 'KCC moet afspraken maken'. De afwijkingen 5 en 6 zijn wijzigingen in het standaardpakket Timeblockr dat bedoeld is om een-op-een-afspraken te faciliteren en waarvan niet bekend is of dit 'first/early user'-functionaliteit is waarin mogelijk nog kinderziekten voorkomen dan wel volwassen functionaliteit.
15	Voorlegger is te lang en worden de verkeerde (financieel) tabellen gebruikt.
18	Er zit nog een PM in de baten. PB verwacht een inschatting per mei 2023 van Werkbedrijf.
20	De nieuwe eenmalige projectkosten stijgen met 38,4%. Hierin zitten kosten die eerder voorzien hadden kunnen worden. De 20% risico opslag is 10% hoger dan UPM richtlijnen.
21	Het is onduidelijk hoe de structurele baten tot stand zijn gekomen. De toelichting hierop laat een grote mate van onzekerheid zien. Ook zijn de structurele kosten niet met zekerheid omkleed. De verwachting is dat die met enige zekerheid ook zullen stijgen.

Projectnaam:	E-Afspraak Medewerker Werkbedrijf
Projectcode:	UN0939 – Programma E-Werken
Datum:	22-2-2023
Versie:	0.95