

# Afwijkingsrapport

Werken met Zaken project 3 Realisatie Voortgang / E-Werken

5.1 lid 2 sub e

5.1 lid 2 sub e

19 MEI 2023

Projectmanager	5.1 lid 2 sub e
Projectcode	UN1052
Versie:	0.96

## Managementsamenvatting

Uit diverse (integrale)klantreizen komt als pijnpunt naar voren dat de cliënt niet weet wat de status is van het ingediende klantverzoek. Om cliënten te informeren over de status van het ingediende klantverzoek is het van belang dat dit uniform gebeurt zodat het herkenbaar is voor de cliënt.

Het doel van WmZ project 3 "Realisatie MVP Voortgang (Track&Trace)" is dat de cliënt op het portaal uniform de voortgang van de afhandeling van een klantverzoek kan zien. B&B is de first user en dit zal gerealiseerd worden voor de klantprocessen "Ik maak bezwaar WN" en "Ik maak bezwaar WG".

De capaciteit en commitment is toegezegd om dit conform de gewijzigde tijdslijnen op te leveren in productie. De oplossing is in de basis generiek en zal hergebruikt worden voor andere klantprocessen, die de klantreizen ondersteunen.

Dit project is onderdeel van Programma E-Werken.

Met deze afwijklingsrapportage wordt akkoord gevraagd op de verlenging van de doorlooptijd van 6 maanden en een extra budget van €1.271k voor 2023. Waardoor het totale budget voor 2023 op €2.584k uitkomt. €1313k was voor 2023 reeds vrijgegeven. In 2022 was er een niet besteed budget van €1.201k, welk in 2023 alsnog uitgenut zal worden Voor het gehele project betekent dit een verhoging van de begroting met €70k, hetgeen 2% hoger is dan de begroting in het laatst geaccordeerd managementproduct.

## Aanleiding en voorstel

Werken met Zaken maakt het voor cliënt en medewerker mogelijk de voortgang van een aanvraag (zaak) te volgen. Door de informatie rondom de aanvraag te structureren en een uniek zaaknummer aan alle relevante zaakinformatie toe te kennen, helpt Werken met Zaken (WmZ) de medewerker in het gericht zoeken en vinden van informatie. Daarnaast ondersteunt WmZ bij het verlenen van toegang, het archiveren en vernietigen van gegevens, het reconstrueren van een zaak en het afhandelen van de zaak binnen de wettelijke termijn.

Klik **hier** om de animatie van concept Werken met Zaken te bekijken.

WmZ heeft nog meer toegevoegde waarde voor de cliënt en UWV, zodra alle primaire klantprocessen in de toekomst aangesloten zijn op WmZ. De divisies en projecten kunnen alvast starten met de implementatie. Divisies en projecten die willen aansluiten, kunnen nu al bij de WmZ Aansluitservice terecht. Hier worden zij meegenomen in alle voorbereidingen en afstemmingen die nodig zijn. Hiervoor is het ook van belang dat het WmZ concept kanaalonafhankelijk is (portaal, fysieke post, Triple e-forms, materiesysteem) voor registreren en raadplegen van klantverzoeken (zaken), zodat nieuwe afnemers kunnen aansluiten op het WmZ concept.

### Waar levert Werken met Zaken toegevoegde waarde?

Door als UWV te werken met zaken zetten we een stap vooruit t.a.v. UWV-brede bedrijfsdoelen (zie het cirkeldiagram). In eerste instantie ligt de focus op de bijdrage aan het informeren over de voortgang en status van een klantverzoek. Daarnaast levert Werken met Zaken ook toegevoegde waarde aan de andere bedrijfsdoelen.



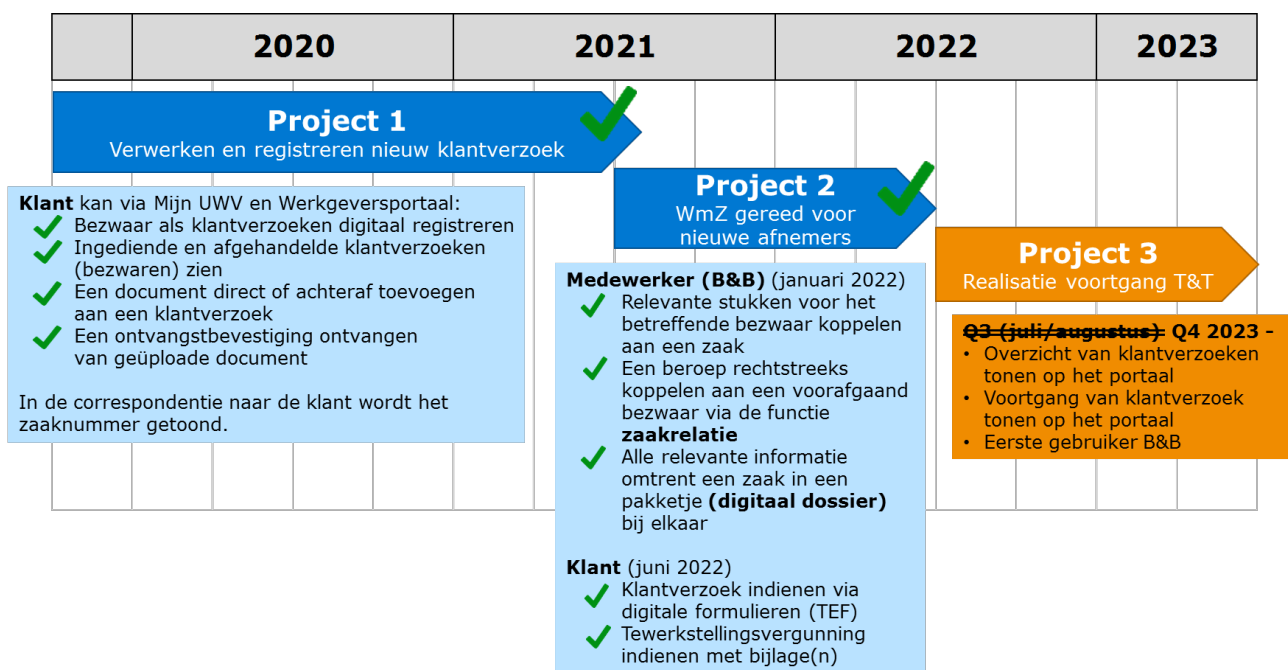
Figuur 1: Bijdrage WmZ aan UUV-brede bedrijfsdoelen

## Stapsgewijze implementatie Werken met Zaken

Nadat in 2016 door FB het systeem ZOMER is opgeleverd is Werken met Zaken in een beperkt aantal processen geïmplementeerd. In 2018 werd geconstateerd dat er niet alleen doorontwikkeling van ZOMER nodig was, maar dat het ook nodig was om Werken met Zaken uit te breiden zodat ook de cliënten er profijt van zouden hebben en de bredere doelstellingen (zie hiervoor) ook werkelijk konden worden bereikt. Daarom is E-Werken gestart met het project Doorontwikkeling Werken met Zaken. Daarbij zijn er 3 projecten gedefinieerd. Project 1 Doorontwikkeling Werken met Zaken (gereed juni 2021) en Project 2 WmZ gereed voor nieuwe afnemers (gereed Q2 2022) zijn afgerond.

Project 3 "Realisatie voortgang T&T" maakt het mogelijk om de cliënt te informeren over de voortgang/status van de afhandeling van een klantverzoek. WmZ zorgt voor samenhang en context in het afhandelen van een klantverzoek, over bedrijfsprocessen en divisies heen. Hiermee wordt bedrijfsdoel "Informeren (voortgang/status)" gerealiseerd.

Alle projecten zijn/worden onder aansturing van Programma E-Werken uitgevoerd.



De aanleiding voor het voorliggende afwijkingsrapport is dat een deel van het project in de tijd naar achter schuift en het project meer gaat kosten, dan is opgenomen in het laatst geaccordeerde managementproduct.

## Bijdrage aan de organisatiedoelstelling

De realisatie van 'Doorontwikkeling WmZ', is opgenomen in de UIP-planning van 2022-2026, in de roadmap 'Gemeenschappelijke & generieke voorzieningen'.

Doorontwikkeling WmZ draagt bij aan een betere dienstverlening voor cliënten, meer gebruiksgemak voor medewerkers en een hogere efficiency in de uitvoering van de processen.

Eindgebruiker, cliënt	Meerwaarde
Cliënt	De cliënt juist informeren over de voortgang van haar/zijn klantverzoek.
Medewerker UWV	Inzicht voor UWV-medewerkers <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bij reconstructie van zaken.</li> <li>o Bij bewaking/monitoring van zaken.</li> <li>o Bij divisie overstijgende zaken.</li> </ul>

Projectnaam:	WmZ project 3 Realisatie voortgang
Projectcode:	UN1052 / E-Werken
Datum:	19-5-2023
Versie:	0.96

UWV stelt zich ten doel om WmZ - inclusief gemeenschappelijke voorzieningen - in de primaire processen te implementeren, conform de uitgangspunten die opgenomen zijn in de Roadmap WmZ.

## Afwijking, oorzaak en maatregel

1. De scope van het project is ongewijzigd.

### 2. De afwijking in tijd en geld is:

De einddatum van het project schuift van 30 juni 2023 naar 31 december 2023;  
De projectbegroting stijgt van €3.068k naar €3.138k.

#### 2.1. De oorzaak van de afwijking in tijd van 6 maanden is:

- A. 2 maanden (juli 2022) –In de “Tussentijdse Evaluatie WmZ” voor PB (november 2022) is aangegeven dat half juli 2022 bleek dat de uitgestelde DXC freeze van K&S was ingepland van half februari tot eind april 2023. Dit betekent dat de geplande installaties op acceptatieomgeving voor K&S en de bijbehorende ketentest uitgesteld moesten worden na de afronding van de DXC.  
Bij het opstellen van het projectplan was dit nog niet bekend, aangezien deze freeze voor K&S uitgesteld was en later opnieuw ingepland is  
De einddatum van het project is verschoven naar 31 augustus 2023. Hiervoor is geen afwijkingrapportage opgesteld aangezien dit nog binnen de tolerantie valt.
- B. 4 maanden (februari 2023) – Team Solaris (ZOMER – zaakregistratievoorziening) (FB IV) is in januari gestart met de ontwikkeling van de gewenste functionaliteit. Na twee sprints werd begin februari geconstateerd dat de voortgang achterbleef t.o.v. de afgegeven planning van het team. Dit wordt veroorzaakt door onderstaande:.
1. Q3 2022 overgang naar softwareleverancier IBM daarvoor CAP Gemini  
Afspraken over kennisoverdracht zijn gemaakt. Ondanks dat bleek dat de kennisoverdracht niet voldoende was.
  2. DXC freeze FB IV Q3 tot en met Q4  
De ontwikkelaars van IBM konden beperkt ervaring opdoen aangezien de ontwikkelomgeving voor ZOMER langer dan gepland niet beschikbaar was.
  3. Belangrijke kennishouder Werken met Zaken/ZOMER plotseling uitgevallen.  
De productowner van ZOMER is sinds juli 2022 afwezig. De productowner is deels opgevangen door zijn werkzaamheden tijdelijk te verdelen over de scrummaster en de functioneel ontwerper. Toen bleek dat herstel van productowner van ZOMER langer duurde is in november een nieuwe productowner gestart. Vanaf november tijdelijk productowner gestart.

#### 2.2. De oorzaak van de afwijking in geld (€70k):

- Extra overhead door langere tijdsduur project (14K)
- Extra realisatie kosten (23K)
- Extra inhuur ontwikkelaar voor kennisoverdracht (33K)

In maart heeft de PO van ZOMER voor de duur van het project een ervaren ontwikkelaar van CAP Gemini ingehuurd. Samen hebben ze een nieuwe inschatting gemaakt (doorlooptijd 26 weken). De CAP Gemini ontwikkelaar zal deels ontwikkelen maar vooral zorgen voor kennisoverdracht zodat de ontwikkelaars van IBM ook op het gewenste niveau van ontwikkelen komen.

Projectnaam:	WmZ project 3 Realisatie voortgang
Projectcode:	UN1052 / E-Werken
Datum:	19-5-2023
Versie:	0.96

Planning op hoofdlijnen				
Fase Producten/Mijlpalen/werkpakketten		Status	Baseline Einddatum	Prognose Einddatum
Management	Projectplan WmZ	G	31-03-2022	03-05-2022
	Communicatieplan	G	30-06-2022	14-07-2022
	Decharge	R	30-06-2023	31-12-2023
Specialistisch	PSA WmZ	G	31-03-2022	03-05-2022
	GEB WmZ	G	31-03-2022	31-05-2022
	Doorontwikkeling zaakrelaties en verbeteren beheerfunctionaliteit	R	31-03-2023	31-10-2023
	Analyse/ontwerp doelsituatie WmZ 2025 casus B&B	G	31-03-2023	31-03-2023
	Toegang tot zaakinformatie (lange termijn oplossingsrichting)	G	31-03-2023	30-04-2023
	Analyse beheerfunctionaliteit	G	31-03-2023	31-03-2023
	MVP voortgang Track & Trace	R	30-04-2023	31-10-2023
	Aansluitservice WmZ	G	30-06-2023	31-03-2023

Helemaal voorkomen van deze tegenvallers is niet mogelijk. Belangrijk blijft dat de teams goed op de hoogte zijn wat er ontwikkeld moet worden en dat ze ook de juiste kennis en vaardigheden hebben om het gewenste resultaat te realiseren. Regelmatig is er overleg vanuit de keten met de betrokken productowners. Waar nodig worden extra inhoudelijke verdiepingssessies gepland zodat de hele keten weet wat er gerealiseerd moet worden en door wie.

De teams zijn nu gestart met de realisatie van de gewenste functionaliteit. K&S en FB IV heeft afgegeven om de gewenste functionaliteit te realiseren conform planning. B&B heeft voor Fleks al de belangrijkste wijzigingen gerealiseerd.

### Consequenties

Doelstelling en scope zijn ongewijzigd. Ook in de architectuur en de kwaliteit van het op te leveren resultaat zijn geen wijzigingen. De MVP voortgang Track & Trace is 6 maanden later beschikbaar dan initieel gepland.

### Kansen en risico's

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	Planningsafhankelijkheid. In dit project, met relatief korte planningsperiodes, kunnen verstoringen/ veranderingen in planningen buiten de invloedssfeer van het project een relatief groot gevolg hebben voor de planning. Bijv. Vedat of de concrete planning als gevolg van de verschillende PI dagen in de verschillende divisies.	M	G	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortdurende monitoring en alignment van planningen door de in het project betrokken product owners, (keten)test coördinator en waar nodig escalatie bij betreffende senior suppliers in de Stuurgroep.</li> <li>Risico-opslag van totaal 2 sprints opgenomen in de begroting en de planning.</li> </ul>	Stuurgroep Programmaraad E-Werken
2.	Ketenregressietest loopt uit door meerdere opleveringen (sprints) om blokkerende bevindingen op te lossen.	M	G	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lessons learned uit eerdere projecten worden meegenomen.</li> <li>Risico-opslag toevoegen om uitloop op te vangen.</li> </ul>	Sr. suppliers FB IV en K&S
3.	PB K&S geeft aan dat business analist K&S voor ondersteuning ketentest niet beschikbaar is voor	M	G	M	Scenario's uitwerken voor ondersteuning ketentest door analist.	Sr. suppliers FB IV en K&S

Projectnaam: WmZ project 3 Realisatie voortgang  
 Projectcode: UN1052 / E-Werken  
 Datum: 19-5-2023  
 Versie: 0.96

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
	twee dagen per week in oktober en indien nodig voor november.				<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteuning met analist K&amp;S inzet maximale en minimale ondersteuning</li> <li>Ondersteuning zonder analist K&amp;S incl. kennisborging richting project en de betrokken teams</li> </ul> <p>In juli is duidelijk wat de daadwerkelijk beschikbare analyse capaciteit is in het 4<sup>e</sup> kwartaal (FCC), dan wordt ook het voorstel met de scenario's voorgelegd aan PB K&amp;S.</p>	

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

## Financiën

	Kostensoort	Werkelijk		Prognose			Totaal
		Analyse t/m 06/22	Realisatie 07/22 - 02/23	Realisatie 03/23 - 09/23	Test	Aansluit-services	
Enmalige projectkosten	Intern	€ 24	€ 244	€ 1.078	€ 153	€ 97	€ 1.595
	Extern	€ 42	€ 370	€ 343	€ -	€ 51	€ 806
	Automatisering:						
	1. Hardware	€	€		€	€	€ -
	2. Standaard Software	€	€		€	€	€ -
	3. Spraak & Dataverbindingen	€	€		€	€	€ -
	Uitbesteed ICT leveranciers	€ -	€ 54	€ 682	€ -	€ -	€ 736
Overig	€ -	€ 1	€ -	€ -	€ -	€ 1	
<b>Totaal</b>		<b>€ 66</b>	<b>€ 669</b>	<b>€ 2.102</b>	<b>€ 153</b>	<b>€ 148</b>	<b>€ 3.138</b>

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2022	2023	Totaal
	WAS**	Intern	€ 824	€ 500
Extern		€ 489	€ 403	€ 892
Automatisering:				€ -
1. Hardware		€	€	€ -
2. Standaard Software		€	€	€ -
3. Spraak & Dataverbindingen		€	€	€ -
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 437	€ 409	€ 846
Overig	€ 5	€ 2	€ 6	
<b>Totaal</b>		<b>€ 1.755</b>	<b>€ 1.313</b>	<b>€ 3.068</b>
Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2022	2023	Totaal
	WORDT**	Intern	€ 205	€ 1.390
Extern		€ 317	€ 490	€ 807
Automatisering:				€ -
4. Hardware		€ -	€ -	€ -
5. Standaard Software		€ -	€ -	€ -
6. Spraak & Dataverbindingen		€ -	€ -	€ -
Uitbesteed ICT Leveranciers		€ 32	€ 703	€ 736
Overig	€	€ -	€	
<b>Totaal</b>		<b>€ 554</b>	<b>€ 2.584</b>	<b>€ 3.138</b>

Projectnaam: WmZ project 3 Realisatie voortgang  
Projectcode: UN1052 / E-Werken  
Datum: 19-5-2023  
Versie: 0.96

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2022	2023	Vanaf 2024
	Divisie K&S WG Portaal	€ 45	€ 45	€ 45
	Divisie K&S WN Portaal	€ 74	€ 74	€ 74
	<b>Totaal oorspronkelijk</b>	<b>€ 119</b>	<b>€ 119</b>	<b>€ 119</b>
	Divisie K&S WG Portaal	€ 45	€ 48	€ 51
	Divisie K&S WN Portaal	€ 74	€ 78	€ 84
<b>Totaal nieuw</b>	<b>€ 119</b>	<b>€ 126</b>	<b>€ 135</b>	

Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2022	2023	Vanaf 2024
	Divisie K&S	€	€	€
	<b>Totaal oorspronkelijk</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
	Divisie K&S	€	€	€
<b>Totaal nieuw</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	

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

\*\* 'WAS' is het laatste vastgestelde projectdocument. Bij het eerste projectplan is dit het projectvoorstel.

#### De oorzaak van de afwijking in geld (€70k):

- €14k – Extra overhead door langere tijdsduur project.
- €23k – Extra realisatie kosten
- €33k – Extra Inhuur ontwikkelaar voor kennisoverdracht

De aanpassing in structurele meerkosten betreft slechts indexatie van de loonkosten.

#### Personele consequenties

N.v.t.

#### Communicatie

Gedurende het project worden betrokken doelgroepen regelmatig geïnformeerd door middel van informatiebijeenkomsten, nieuws updates en animaties. Via de aansluiterservice worden overige divisies geïnformeerd over de mogelijkheden om aan te sluiten op Werken met Zaken.

#### Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1	05-04-2023	Projectteam	
0.2	11-04-2023	Stuurgroep	Akkoord
0.3	13-04-2023	Portfoliobureau	Friendly review, opmerkingen verwerkt
0.8	20-04-2023	Programmaraad E-Werken	Incl. Decentraal Portfolioadvies
0.81	24-04-2023	Portfoliobureau K&S	Het afwijkingrapport kan wel door naar Stuurgroep PB, maar de capaciteit voor de analisten is nog niet definitief toegezegd. De benodigde analisten capaciteit voor ondersteuning van ketentest voor 2 dagen in de week in oktober (met uitloop naar november), is niet beschikbaar volgens FCC. In juli wordt voorstel besproken in PB K&S. In dit voorstel zijn de scenario's "ondersteuning ketentest analisten K&S (minimaal, maximaal en zonder analisten)" uitgewerkt.

Projectnaam:	WmZ project 3 Realisatie voortgang
Projectcode:	UN1052 / E-Werken
Datum:	19-5-2023
Versie:	0.96

0.82	05-05-2023	Portfoliobureau Decentraal	Herziening toetsingskader
0.82PB10	11-05-2023	Retour van PB UWV	Akkoord en voorzien van advies
0.95PB10	12-05-2023	RvB (portefeuillehouder)	Aanpassingen in voorlegger gedaan.
0.96PB10	19-05-2023	RvB	
1.0		Projectdossier	

**Decentraal Portfoliobureau heeft het projectplan getoetst op onderstaande criteria.**

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

Toelichting:

22. Niet alle resources zijn gealloceerd. Dit is als risico opgenomen met mitigerende maatregelen.

Projectnaam:	WmZ project 3 Realisatie voortgang
Projectcode:	UN1052 / E-Werken
Datum:	19-5-2023
Versie:	0.96