



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	11 juni 2024
Agendapunt	Agendapunt 6 Nummer 24 – 198
Onderwerp	Decharge Herontwerp WW Medewerker 3
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
PortefolioBureau	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het dechargerapport Herontwerp WW Medewerker 3. De budgetvrijgave van € 400k beschouwt PB als administratieve afhandeling.</p> <p>PB constateert dat het project binnen tijd en budget vrijwel alle vooraf geplande activiteiten heeft uitgevoerd.</p> <p>PB constateert dat E-Werken extra aandacht heeft besteed aan geleerde lessen en een uitgebreid leerpuntenrapport opgenomen heeft in dit dechargerapport. PB adviseert deze leerpunten te agenderen voor een bespreking van de IV Board en/of het RIO.</p> <p>PB constateert dat in het dechargerapport aangegeven wordt dat structurele meerkosten voor Uitkeren van € 218k reeds opgenomen zijn in de reguliere begroting van Uitkeren. Daarmee wordt afgeweken van het gebruikelijke proces waarin meerkosten (en baten) na een gezamenlijke toets door FEZ en BC&amp;K bij decharge van het project vastgesteld worden. Deze toets lijkt nu overgeslagen te zijn, waardoor mogelijk onterecht meerkosten zijn toegewezen aan Uitkeren. In eerdere projectstuurdocumenten was namelijk opgenomen dat er geen meerkosten zijn.</p>
Reactie indienend directeur op advies PB	<p>E-Werken neemt advies van PB UWV over. Ten aanzien van opname meerkosten in reguliere begroting van Uitkeren: bij MDW 1 is er budget toegekend aan Uitkeren voor het instandhouden van het destijds opgeleverde en in beheer genomen product. Bij MDW 2 en MDW 3 is er voor gekozen hierin vanuit het project geen verdere stappen in te zetten ondanks dat het resulterende product wel steeds groter werd, maar te wachten tot afronding van MDW 4 en MDW 5 om bij het laatste project te komen tot een realistische inschatting van de jaarlijkse instandhoudingskosten en budget voor reguliere doorontwikkeling. Vanuit de reguliere begrotingsrondes vanuit Uitkeren is er echter voor gekozen in stappen ernaar toe te groeien door het regulier budget jaarlijks in overeenstemming te brengen met de groeiende inspanning die hiervoor nodig is. Vanuit transparantie overwegingen is er in overleg met controlling Uitkeren voor gekozen deze werkelijkheid ook weer te geven in de decharge en dat hiermee ook rekening kan worden gehouden in de decharge van MDW 4 (en later MDW 5) opdat geen dubbele kosten worden opgevoerd.</p>

### Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Akkoord gaan met de Decharge van het project Herontwerp WW Medewerker 3.

## Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Het project Herontwerp WW Medewerker 3 (HOWW MDW 3) is het derde project in een reeks relatief compacte projecten. Het is gericht op het terugbrengen van het aantal systemen en werkvoorraden waarvan uitvoeringsmedewerkers dagelijks gebruik maken. Met deze reeks van projecten kan steeds meer werk aangeboden en uitgevoerd worden vanuit de nieuwe Medewerkerapplicatie WW (MAWW). Er zal minder sprake zijn van overtypen en opzoeken van informatie in andere systemen. Hierdoor blijft er meer tijd over voor persoonlijke dienstverlening door de medewerkers, waarbij de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt.

Het project HOWW MDW 3 heeft het aantal werkvoorraden waar de gebruiker dagelijks mee te maken heeft verder teruggebracht (van 8 initieel naar 2 nu), door deze signalen beschikbaar te stellen in de MAWW. Daarmee wordt ca. 99% van het werk aangeboden in de MAWW en is het aantal systemen waarmee de medewerker WW werkt weer verder teruggebracht. Het Legacy systeem TPV is hierbij volledig uitgefaseerd. De functionaliteit hiervan is nu in MAWW en het Agile team in eigen beheer, waarmee ook afscheid genomen is van de afhankelijkheid van één softwareleverancier en specifieke technische omgeving.

De toegankelijkheid van relevante informatie over de cliënt is verbeterd door de mogelijkheid om vanuit de taken binnen MAWW naar Klantbeeld Burger door te klikken. Verder zijn er verbeteringen in gebruikersgemak, informatievoorziening aan DWH en BC&K en de werkverdeling doorgevoerd. Onder andere naar aanleiding van de gebruikersenquête aan het eind van het voorgaande project (HOWW MDW 2) en van DT-besluiten omtrent teamgericht werken en retentie. Naast de voordelen voor de medewerkers is hiermee ook een stap gezet in de richting van de doelarchitectuur en beschikken we inmiddels over een goudmijn aan procesinformatie op één plek.

HOWW is een project voor medewerkers, door medewerkers. We hebben een nauwe samenwerking met Domeinhouder WW en de Uitvoering d.m.v. het Designsessie-team MAWW en het GBO (het gebruikersoverleg met de Business Change Managers uit de districten en het Ontwikkel Kantoor). Ook doen we onderzoek naar de tevredenheid van de medewerkers d.m.v. enquêtes.

Uit de enquête in maart '24, direct nadat alle teams in de uitvoering zijn overgestapt op teamgericht werken en werken uit een gezamenlijke werkvoorraad, blijkt dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn over het feit dat al het werk op één plek geconcentreerd is. Daarentegen is er naast het 'wennen' aan de nieuwe werkwijze nog verdere verbetering mogelijk op gebruikersvriendelijkheid en de mate van inzicht en overzicht in het werk. In het project MDW 4 zal ook hieraan weer de volop aandacht worden besteed.

HOWW MDW 3 heeft haar initiële scope gerealiseerd m.u.v. van het opnemen van de terugbelverzoeken vanuit K3CR, hetgeen in overleg met de Stuurgroep HOWW buiten scope is verklaard, hangende de vervangeng van K3CR in 2024. Daarnaast zijn extra's (buiten scope) opgeleverd met een budgetonderuitnutting van naar verwachting 4,4% en een langere doorlooptijd dan gepland van 1 maand.

Een blik op de toekomst. Op dit moment wordt er alweer vol enthousiasme gewerkt aan HOWW MDW 4, waarbij we de uitvoering veel beter gaan ondersteunen bij het afhandelen van WW aanvragen die niet STP kunnen worden afgehandeld. Zo worden de applicaties IWW, DMO en mogelijk 2 losse rekentools volledig geëlimineerd en hoeft de medewerker geen of nog slecht bij hoge uitzondering uitstapjes te maken naar WWO en GCU. Voor cliënten gaan we de hele aanvraag-keten die nu nog op een aantal nachtelijke batches zijn georiënteerd (lees onnodige wachttijd) realtime maken, waardoor cliënten weer sneller zekerheid krijgen over hun aanvraag. Daarenboven worden de STP brieven en waar mogelijk ook de niet STP brieven omgezet naar E-Publicatie voor verbeterde leesbaarheid en eigentijdse uitstraling. Na MDW 4 liggen er nog enkele mooie kansen om het laatste restje legacy (DVBB2) te elimineren. Maar vooral om alles wat er tot dan aan nieuwe technieken en agile voorbrenging beschikbaar is, in te zetten op meer selfservice en digitale ondersteuning van cliënten op uwv.nl. Hierdoor wordt het leeuwendeel van de wijzigingen die nu via formulieren worden aangeleverd en veelal manueel verwerkt, volledig geautomatiseerd, zodat cliënten 24x7 mutaties door kunnen geven en direct weten waaraan zij toe zijn. Belangrijk is om ons te realiseren dat dit allemaal gebeurt terwijl de 'winkel open is', op de achtergrond werk wordt verzet om dit in stand te houden en dat we ervoor zorgdragen dat cliënten alleen de positieve kanten van deze activiteiten zullen merken!

## **Gevolgen voor mensen**

N.V.T.

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

Het onderbrengen van al het aan medewerkers aangeboden werk in één Medewerkerapplicatie en het van daaruit verder ondersteunen van medewerkers, biedt een 'goudmijn' aan procesinformatie op basis waarvan de consistentie, kwaliteit en de snelheid van dienstverlening aan cliënten verder kan worden verbeterd. 'Leren van elkaar' over de grenzen van het eigen district, team of de persoonlijke aanpak heen zijn hier cruciaal en worden in het reeds lopende project MDW 4 dan ook ten volle uitgenut.

## **Strategische aspecten van het besluit**

N.V.T.

## **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

N.V.T.

## **Duurzaamheid**

UWV is zich bewust van zijn omgeving en streeft tegelijkertijd naar effectieve en efficiënte dienstverlening aan cliënten. Het digitaliseren van communicatie levert een bijdrage aan het verminderen van de ecologische footprint door het terugdringen van papieren communicatie.

## **Vervolgtraject besluitvorming**

N.V.T.

## **Communicatie**

N.V.T.

## **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel.  |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.                                 |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet.   |

## **Metadata**

Omschrijving: dechargerapport Herontwerp WW Medewerker 3

Trefwoord(en): decharge, herontwerp WW, medewerkerapplicatie, medewerker 3