



2024

# Dechargerapport

Herontwerp WW Medewerker 3 / E-Werken

Opdrachtgever:

3 mei 2024

Projectmanager	<span style="background-color: #cccccc; border: 1px solid #cccccc; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>
Projectcode	UN1041
Versie:	0.95PB10

## Managementsamenvatting

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.

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.

HOWW is een project voor medewerkers, door medewerkers. We hebben een nauwe samenwerking met de 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.

## Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Eindgebruiker, klant	Meerwaarde	Akkoord divisie (als eindgebruiker of namens klant)
Medewerkers Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"><li>Medewerkers krijgen naast de WW-aanvragen, DVBB- en WWO-signalen in dezelfde MAWW nu ook de kennisgevingen en mededelingen vanuit SONAR, de signalen vanuit GINA, K3CR en Winter aangeboden. Zo wordt MAWW steeds meer die éne plek waarvandaan het leeuwendeel van de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.</li><li>Medewerkers krijgen meer inzicht in de (gecombineerde) operationele teamwerkvoorraad.</li></ul>	<b>Divisie Uitkeren</b>  Akkoord, waarbij aangetekend dat het opnemen van de terugbelverzoeken in overleg met de Stuurgroep HOWW buiten scope zijn geplaatst.

Projectnaam: Herontwerp WW Medewerker 3  
Projectcode: UN1041 / E-Werken  
Datum: 3-5-2024  
Versie: 0.95PB10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De werkvoorraad wordt automatisch verdeeld waarbij rekening wordt gehouden met recent door dezelfde medewerker behandelde cliënt.</li> <li>Medewerkers krijgen toegang tot Klantbeeld Burger waardoor een compact overzicht van de actuele situatie van de cliënt in relatie tot UWV direct voor handen is.</li> <li>Medewerkers zijn betrokken bij de ontwikkeling van de MAWW en hebben daarmee een zekere mate van invloed op de mogelijkheden en look &amp; feel van het systeem. Middels 2-wekelijkse gebruikerssessies wordt deze invloed ook concreet genomen en in de applicatie teruggezien.</li> </ul>	
(Team)managers Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht in de actuele werkvoorraad en verwerking daarvan wordt vergroot. De mogelijkheid tot sturing van het werk over teams en medewerkers wordt uitgebreid.</li> </ul>	Divisie Uitkeren  Gedeeltelijk Akkoord, waarbij aangetekend dat de informatie voorhanden is, maar dat met het daadwerkelijk gebruik hiervan nog ervaring opgebouwd moet worden i.r.t. teamgericht werken, het gebruik van de 'retentieknop' en uitkeringsbrede doorontwikkeling van de managementinformatie via DWH en BC&K
BC&K Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie ten behoeve van tactische en strategische analyse en informatievoorziening wordt over meer soorten activiteiten uniform en actueler beschikbaar gesteld.</li> </ul>	Divisie Uitkeren  Akkoord
UWV Divisie Uitkeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer flexibiliteit bij het verdelen van werk. Hierdoor kan beter worden ingespeeld op veranderingen in het binnenkomende werk en de fluctuaties daarbinnen. Bijvoorbeeld door de inzet van -in korte tijd in te werken- tijdelijke medewerkers voor specifiek zich hiertoe lenende activiteiten en uithulp in andere districten.</li> <li>Ondersteunt en doet (deels) invulling van de Visie 2022.</li> </ul>	Akkoord Binnen de districten kan worden ingespeeld op de verdeling van het werk over de teams en kunnen medewerkers gericht taken oppakken die bij hun (tijdelijk) profiel horen. Met betrekking tot uithulp is er wel meer gestandaardiseerd (in werkwijze en vastlegging) over de districten maar is uithulp nog niet eenvoudiger geworden.
Algemeen UWV	<ul style="list-style-type: none"> <li>UIP (UWV Informatieplan): HOWW Medewerker levert een bijdrage aan de voorgestelde vernieuwing en vereenvoudiging van het applicatielandschap (het zorgt voor een stabiel, flexibel en toekomstbestendig applicatielandschap).</li> </ul>	Algemeen UWV / E-Werken

### Projectresultaat

Een doorontwikkelde en geïmplementeerde MAWW, inclusief alle relevante systeemdokumentatie, opleidingsmateriaal, gebruikershandleidingen, koppelingen met achterliggende systemen en aanpassingen daarin. Voor medewerkers houdt dit in dat het aantal werkvoorraden dat de medewerker dagelijks in verschillende systemen kan vinden verder teruggebracht wordt van 5 naar 1.

### Projectscope

- **Kennisgeving en mededelingen:** De werkvoorraad uit TPV (kennisgevingen en mededelingen afkomstig uit SONAR) zijn opgenomen in MAWW en worden van daaruit ook weer afgemeld richting SONAR. Medewerkers hoeven hierdoor geen gebruik meer te maken van TPV.
- **TPV uitgefaseerd:** TPV is uitgefaseerd door deze applicatie uit de WW- en TW-aanvraag keten te halen en koppelingen met DRL, Klantapplicatie WW, D-MAP/DWH, WWO en GEM van TPV om te leggen naar MAWW.
- **IOW- medewerkers via MAWW:** In de levering van kennisgevingen en mededeling vanuit SONAR worden naast signalen voor de WW ook signalen voor IOW opgenomen. Het gaat hier om een beperkt aantal (ca. 10 per week). Ca. 30 IOW-medewerkers hebben toegang gekregen tot de MAWW om deze signalen te behandelen.
- **Link naar Klantbeeld en EA:** Waar dat nodig en mogelijk is, wordt vanuit het afhandelen van de signalen binnen MAWW de mogelijkheid geboden om direct naar (de relevante) documenten in het Elektronisch Archief te springen en/of het Klantbeeld Burger op te roepen.
- **Lijstwerk:** Ten behoeve van incidentele opdrachten aan de uitvoering is er een mogelijkheid gecreëerd voor bulk opvoer van taken, waarmee incidenteel lijstwerk kan worden toebedeeld via MAWW en makkelijk kan worden ingespeeld op 'nieuwe werkvoorraden' die binnen Uitkeren ontstaan tijdens de looptijd van het project.
- **De werkvoorraad uit GINA** is opgenomen in MAWW. Het inhoudelijk werk wordt nog in GINA gedaan en vanuit GINA automatisch afgemeld in de MAWW. Medewerkers worden hierbij gefaciliteerd door de mogelijkheid om vanuit MAWW direct door te 'springen' naar de relevante schermen in GINA.
- **De werkvoorraad uit K3CR** wordt opgenomen in de MAWW. Het inhoudelijk werk wordt nog in K3CR gedaan en vanuit K3CR weer afgemeld in MAWW.
- **Alle post en overige signalen vanuit Winter** worden aangeboden in de MAWW en daar volledig gehandeld.
- De levering van informatie t.b.v. **tactische en operationele sturing** aan BC&K Uitkeren is uitgebreid in lijn met de doorontwikkeling van de MAWW.
- De levering van informatie t.b.v. **logging en monitoring aan Q-Radar** is waar nodig uitgebreid en geautomatiseerd.

### Randvoorwaarden

- De veranderingen worden gerealiseerd zonder dat er direct risico gelopen wordt op de continuïteit en betrouwbaarheid van de WW-processen. Zolang het nieuwe systeem niet werkt, kan teruggevallen worden op de bestaande systemen.
- Waar mogelijk worden ervaringen uit de klankbordgroepen en implementatie direct meegenomen in de interactieve realisatie.
- Implementatie - in stappen - geschiedt o.b.v. een algemeen implementatieplan, districtsimplementatieplan en een opleidingsplan. En gebeurt in overleg met het GBO Herontwerp WW waarin BCM's (Business Change Managers) vanuit alle districten en het OK (Ontwikkel Kantoor) samenwerken.
- Er wordt gewerkt in de richting van de doelarchitecturen E-Werken en WW.
- Als klankbord tijdens het project zal gebruik gemaakt worden van een drietal gebruikersgroepen (Medewerkers, Domeinhouder, Ontwikkel Kantoor, Teammanagers en BC&K). Voor iedere gebruikersgroep is vanuit ieder district een vertegenwoordiger aangewezen.

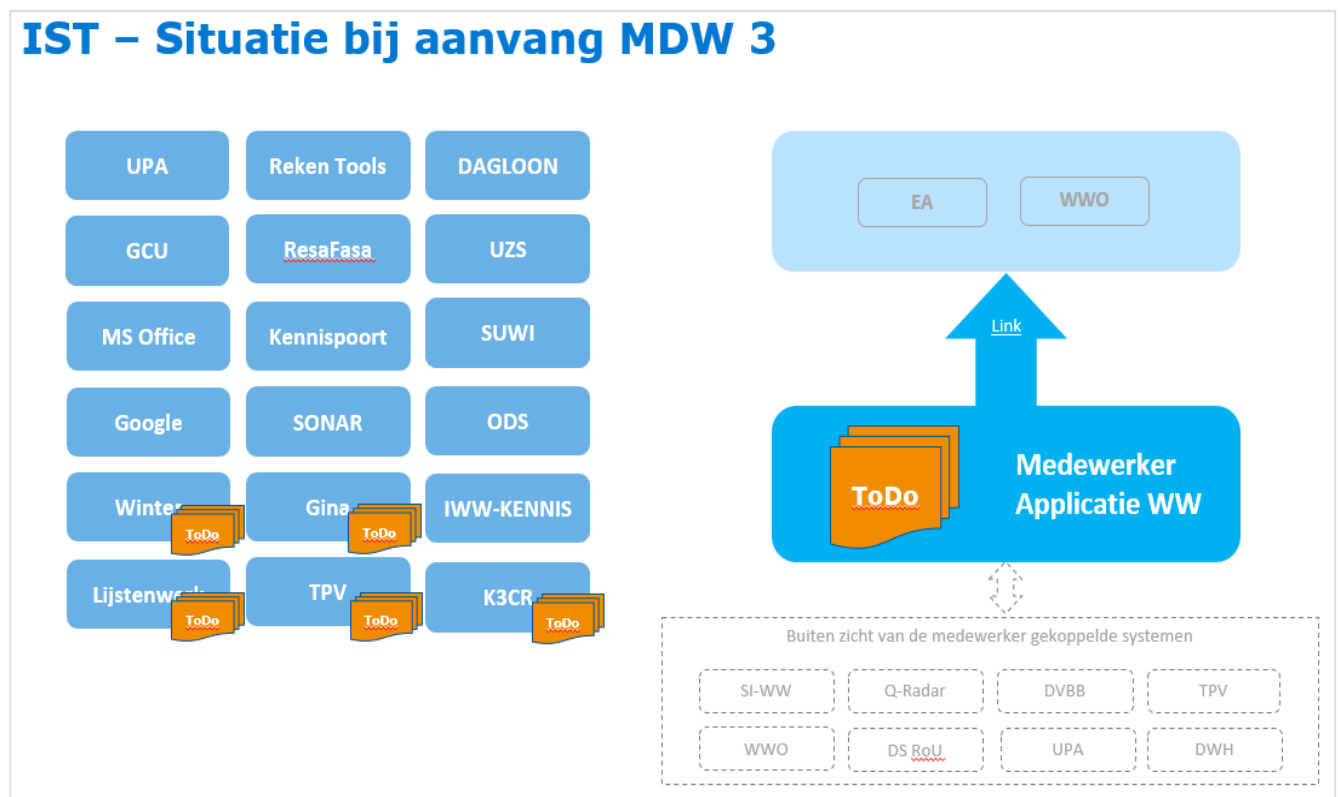
## Wijzigingen in het systeemlandschap voor medewerkers WW

In onderstaande platen worden de IST- en SOLL-situatie van vóór en ná HOWW MDW 3 weergegeven, vanuit het oogpunt van de medewerker.

In de IST-situatie heeft de medewerker in zijn dagelijks werk te maken met een veelvoud aan systemen, weergegeven door de lichtblauwe rechthoeken. In een deel van die systemen wordt dagelijks een werkvoorraad aan uit te voeren activiteiten klaargezet, weergegeven door de oranje ToDo-symbolen.

De doelstelling van HOWW-Medewerker in brede zin, is om het aantal systemen en werkvoorraden waarmee de medewerker dagelijks (zichtbaar) wordt geconfronteerd te verminderen. Hetzij door de functionaliteiten op te nemen in de MAWW en daarmee bestaande systemen voor de WW uit te faseren, hetzij door het voor de medewerker gemakkelijker te maken naar bepaalde systemen 'door te klikken' of door het zichtbare deel van een systeem op te nemen in de MAWW en de rest van dat systeem uit zicht van de medewerker te plaatsen (schematisch wordt dit weergegeven door de systemen in de witte balk onderaan de weergave te plaatsen).

De IST-situatie voor HOWW MDW 3 is de situatie die is bereikt door de projecten HOWW MDW 1 en



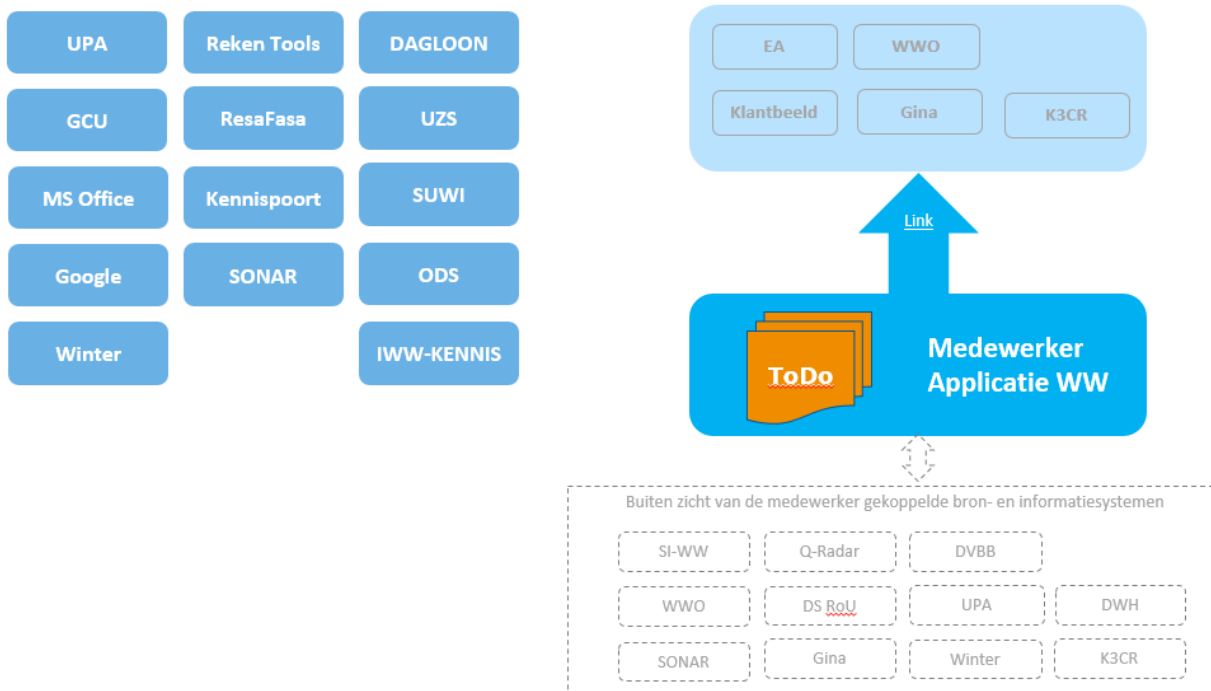
HOWW MDW 2.

Met het project HOWW MDW 3 wordt ervoor gezorgd dat Klantbeeld Burger direct vanuit de Medewerkapplicatie kan worden bereikt 'door een druk op de knop'. De werkvoorraad uit TPV, GINA, K3CR, Winter en WWO wordt in de MAWW overgenomen door koppeling te leggen met SONAR, GINA, K3CR, DRL en Winter. TPV wordt uitgefaseerd. Verder worden de bestaande informatiestromen met Q-Radar voor logging en monitoring en de levering van informatie aan DWH waar nodig uitgebreid. Voor ad-hoc en laagfrequent lijstenwerk wordt een voorziening gemaakt waardoor ook dit werk in de werkbak van de MAWW kan worden aangeboden.

Waar MDW 1 en 2 hiermee al een start hebben gemaakt gaat MDW 3 verder met het opruimen van het 'applicatielandschap' en wordt de werkbak binnen de MAWW de enige plek waar de uitvoeringsmedewerkers WW gerelateerd werk krijgen aangeboden.

Projectnaam: Herontwerp WW Medewerker 3  
Projectcode: UN1041 / E-Werken  
Datum: 3-5-2024  
Versie: 0.95PB10

## SOLL – Situatie bij afronding van MDW 3



### Gerealiseerde resultaten

#### Ten aanzien van projectresultaat

Het resultaat van het project is dat alle teams in de uitvoering de stap hebben gemaakt van een persoonlijke 'case load' naar teamgericht werken en teamverantwoordelijkheid voor de voor cliënten uit te voeren activiteiten. Belangrijk is hierbij op te merken dat deze transitie heeft gelopen vanaf medio 2023 tot en met het 1<sup>e</sup> kwartaal 2024, waardoor een substantieel deel van de uitvoering nog midden in de transitie zit en ervaring aan het opdoen is met teamgericht werken en de ondersteuning die MAWW daarbij biedt.

Hiervoor is de MAWW doorontwikkeld en geïmplementeerd, inclusief alle relevante systeemdokumentatie, opleidingsmateriaal, gebruikershandleidingen, koppelingen met achterliggende systemen en aanpassingen daarin.

Voor medewerkers houdt dit in dat 99% van het werk nu wordt aangeboden in de MAWW en dat het aantal werkvoorraden dat de medewerkers dagelijks in verschillende systemen vinden, is teruggebracht van de initieel 8 naar 2. Alleen voor terugbelverzoeken (minder dan 1% van het totaal aan signalen) is de situatie nog dat deze via de mail worden aangeboden.

Daarnaast is het gebruiksgemak en zijn de mogelijkheden om de menselijke maat toe te passen toegenomen (middels het gebruik van 'retentie' waarbij een klant gedurende een bepaalde tijd aan een medewerker wordt gekoppeld).

De informatievoorziening via DWH richting BC&K Uitkeren is navenant uitgebreid.

#### Ten aanzien van projectscope en randvoorwaarden

Afgezien van het aanbieden van de terugbelverzoeken binnen de MAWW is de projectscope opgeleverd en is aan de randvoorwaarden voldaan. Het niet opnemen van de terugbelverzoeken in de werkvoorraad van HOWW MDW 3, is omdat deze terugbelverzoeken hun oorsprong vinden in het systeem K3CR dat door KCC wordt gebruikt bij cliëntcontact. K3CR wordt momenteel vervangen door

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10

een nieuw systeem waardoor een koppeling met K3CR niet meer rendabel was. Aangezien aansluiten op het nieuwe systeem niet eerder dan tweede helft 2024 mogelijk is, is in overleg met de Stuurgroep HOWW besloten de terugbelverzoeken niet meer in HOWW MDW 3 te realiseren.

### Binnen de scope toegevoegd

Zoals genoemd in de scope en randvoorwaarden zijn n.a.v. gebruikerservaringen meerdere verbeteringen meegenomen in de ca. 4-weekse releases van de MAWW. Veelal gaat het om verbeteringen ten aanzien van de performance, het gebruiksgemak, de routing van werkzaamheden, informatie op en userinterface van de gebruikersschermen. Hieronder een greep uit deze aanvullingen:

- **Opvolgsignalen:** Medewerkers kunnen in de MAWW ca. 30 geüniformeerde opvolgsignalen bij een cliënt opvoeren. Deze vervangen de zogenaamde 1&2 signalen in WWO waardoor men niet meer in WWO hoeft te kijken of daar nog een signaal bij een onderhanden zijnde actie voor een cliënt openstaat. Daarnaast is de wildgroei (meer dan 800 over districten, teams en medewerkers) aan verschillende signaalcodes hiermee geëlimineerd. Hierdoor wordt het onderling overnemen van werk en eenduidig vastleggen beter gefaciliteerd.
- **Verwijtbaarheidscontroles:** Gedurende het project is er binnen Uitkeren een nieuwe categorie signalen bij gekomen waarbij er maandelijks extra controles bij de uitvoering worden uitgezet. Deze acties worden centraal ingelezen en via taken binnen de MAWW aangeboden, waardoor automatisch rekening wordt gehouden met de juiste routing i.p.v. een nieuwe systeem met deze acties of een Excellijst via BC&K.
- **Indicatie samenloop:** Detectie van mogelijke samenloop met andere uitkeringen en aanbieden van taken in samenloopteams.
- **Retentie open taak en taakbundeling:** Als een medewerker actief met iets bezig is voor een cliënt dan wordt nieuw binnenkomend werk direct aangeboden aan betreffende medewerker of team zodat cliënten niet tegelijk met meerdere medewerkers te maken krijgen. Via taakbundeling worden, bij het oppakken van een taak, eventuele gerelateerde taken van een cliënt ook direct aangeboden aan het dezelfde medewerker.
- **Retentie BSN:** Medewerkers kunnen voor een cliënt aangeven dat alle binnenkomende signalen/werkzaamheden gedurende een zelf te kiezen tijd bij een bepaalde medewerker worden aangeboden, waarmee wordt bijgedragen aan de menselijke maat.
- **Beleidswijzigingen gedurende het project:** Verschillende zaken zijn direct meegenomen tijdens de realisatie van het project zoals 'arrest K' en het aangepaste adressenbeleid.
- **Inzicht & Overzicht maatregelen:** Met het toenemen van het werkaanbod in de teamwerkbakken binnen de MAWW neemt ook de behoefte aan overzicht en inzicht in de werkvoorraad toe. Hiertoe zijn meerdere maatregelen genomen zoals het door ontwikkelen van de zogenaamde 'Dagstart informatie', het opdelen van werk over sub-teambakken en het meer in onderlinge verhouding brengen van toegekende vervaldata van de specifieke taaksoorten. Daarnaast wordt er i.s.m. BC&K en IB Uitkeren gewerkt aan een 'beta versie' / onderdeel van het universeel dashboard WW o.b.v. de vanuit MAWW via DWH geleverde informatie. Hierdoor kan ook voor de meer tactische sturing gebruik worden gemaakt van deze informatie.

### Niet- of gedeeltelijk gerealiseerde resultaten

De terugbelverzoeken worden voornamelijk los van MAWW vanuit K3CR via de mail aangeleverd aan teams binnen de uitvoering. Ook deze signalen hadden we graag in HOWW MDW 3 opgenomen in MAWW. Hangende de vervanging van K3CR in 2024 was dit niet meer rendabel, temeer omdat dit gaat om ca 1% van alle signalen die op de uitvoering af komen.

### Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen

Ondanks dat de terugbelverzoeken 'slechts' ca. 1% van alle signalen omvatten, gaat het hier vaak wel om momenten waarop de reactie vanuit UWV 'het verschil' kan maken richting betreffende cliënt. Een nadeel van het buiten de Medewerkapplicatie aanbieden van deze signalen, is dat er geen gebruik wordt gemaakt van de werkverdelingsmogelijkheden in de MAWW zoals retentie BSN, retentie open taak en taakbundeling. Daarom is het gesprek met het project vervanging K3CR al opgestart over een generieke koppeling waarvan alle toekomstige Medewerkerapplicaties binnen UWV gebruik kunnen maken. Deze mogelijkheid wordt in de vervanger van K3CR in de 2<sup>e</sup> helft van 2024 verwacht. Het advies is derhalve om het opnemen van de terugbelverzoeken mee te nemen na vervanging van K3CR

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10



## Planning en financiën

<b>Start- en einddatum</b>	Startdatum	01-04-2022
	Oorspronkelijke einddatum	31-03-2024
	Werkelijke einddatum	30-04-2024

## Financiële consequenties

	Kostensoort	Totaal Initieel begroot**	Totaal werkelijk	Vershil
<b>Enmalige projectkosten*</b>	Intern	€ 1.909	€ 1.849	€ -60
	Extern	€ 2.303	€ 2.050	€ -253
	Automatisering:			
	▪ Hardware			
	▪ Standaard Software			
	▪ Spraak & Dataverbindingen			
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 30	€ 169	€ 139
Overig	€ 20	€ 7	€ -13	
	<b>Totaal</b>	<b>€ 4.262</b>	<b>€ 4.075</b>	<b>€ -187</b>

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

\*\* Initieel begroot is het eerst vastgestelde Projectplan

Voor het project is in eerste instantie een projectplan opgeleverd en geaccordeerd in maart 2022. Alleen qua planning is herijkt in mei 2023 als gevolg van het langer doorlopen van het voorgaande project HOWW MDW 2. Ten opzichte van de eerste geaccordeerde projectplan is een budgetonderschrijding gerealiseerd van € 187k en daarmee is het project, ondanks de verschuiving in de tijd, ruim binnen de tolerantie gebleven.

Er is een lagere realisatie geweest voor personeelskosten (intern en extern) en een hogere uitnutting van Uitbesteed ICT Leveranciers, dit komt voornamelijk door een hogere doorbelasting voor Capgemini kosten. De overige kosten zijn ook lager uitgevallen ten opzichte van het eerste projectplan.

### Structurele meer/minderkosten en baten

#### Structurele kosten

Na afronding van MDW 1 is destijds € 351k aan meerkosten op genomen voor structureel beheer en instandhouding van de Medewerkerapplicatie MAWW. Met MDW 2 en 3 is de applicatie stevig gegroeid en blijkt deze voorziening niet meer toereikend om beheer en instandhouding uit te voeren. Gemiddeld komt het beheer van het systeem op 1 sprint per kwartaal. Er zijn 4 sprints per kwartaal en dat komt neer op een bedrag van 142K per kwartaal dat nodig is voor het beheer van MAWW. Dat komt neer op een bedrag van € 569K per jaar die aan beheer wordt besteed. Er is dus € 218K extra nodig als meerkosten voor het beheer van MAWW. Deze meerkosten zijn al verwerkt in de begroting van Uitkeren en zal niet opnieuw geclaimd worden.

#### Structurele baten

De structurele baten bestaan uit het wegvallen van automatiseringskosten (totaal €148k) en beheerskosten TPV (kosten functioneel beheer TPV, totaal €63k).

De medewerkers die het beheer uitvoeren gaan in 2023 met pensioen. Hierdoor zijn er naast de structurele baten ook nog incidentele baten gekoppeld aan het niet hoeven op te leiden van nieuwe functioneel beheerders TPV en aanvullend de noodzakelijke kosten van het upgraden / up-to-date brengen van de applicatie (tussen de €65k en €200k afhankelijk van de wensen van de organisatie). Deze extra baten is al reeds opgenomen in de begroting van Uitkeren.

Mogelijke efficiency effecten worden los van het project in de reguliere normeringsonderzoeken van Uitkeren zelf mee genomen.

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10



	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Vershil
Structurele kosten	Personele kosten IV Uitkeren	€ -	€ 218	€ 218
	<b>Totaal</b>	€ -	€ 218	€ 218
	<b>Divisie/Directoraat</b>			
Structurele baten	Automatiseringskosten IV Uitkeren	€ 148	€ 148	€ -
	Personele kosten IV Uitkeren	€ 63	€ 63	€ -
	<b>Totaal</b>	€ 211	€ 211	€ -
	<b>Divisie/Directoraat</b>			

## Leerpunten

Voor de leerpunten hieronder zijn de hoofdpunten uit leerpunten van het dechargerapport MDW 1 en de status update bij de decharge van MDW 2 als uitgangspunt genomen (aangeven met LP MDW 1 respectievelijk MDW 2) en aangevuld met de status hiervan bij de decharge van het voorliggende project MDW 3 en blauw omkaderd. Nieuwe leerpunten zijn apart opgenomen.

## Applicatie

### Gebruikersvriendelijkheid

#### LP MDW 1:

*De eerste basisapplicatie levert een werkbare situatie op. De mens-applicatie interface is ingericht, gebruikmakende van uitgangspunten uit de OPB-expertise groep. Uit de enquête onder de medewerkers blijkt dat de interface op overzichtelijkheid beter kan.*

#### Situatie bij decharge MDW 2:

Een aantal aanbevelingen uit de gebruikersenquête bij afronding van MDW 1 is besproken met het Designteam en GBO en doorgevoerd. Hierop is initieel positief gereageerd vanuit de gebruikers. Bij de verdere uitbreiding van het systeem blijft ook het belang van het voortdurend bijschaven van de interface en investering in inzicht en overzicht. In de gebruikersenquête van MDW 2 zijn hier veel opmerkingen en suggesties over. Daar waar het eerste leerpunt vooral ging om bewustwording in de ontwikkelteams en eerste basale verbeteringen, is het leerpunt nu meer verworpen tot het structureel in de voortbrenging opnemen van aandacht voor de gebruikersinterface. Een goede stap in die richting is gezet door het aannemen van een User Experience Designer binnen IM-Uitkeren WW, waarbij niet alleen naar de MAWW wordt gekeken maar ook naar de samenhang met de andere gebruikersinterfaces die binnen de WW aan gebruikers worden aangeboden.

#### Situatie bij decharge MDW 3

Ten aanzien van dit punt zijn we gedurende MDW 3 gegroeid van een situatie waarin MAWW één van de systemen was waarvan de uitvoering dagelijks gebruik maakte naar een niet meer weg te denken basissysteem dat de hele dag door gebruikt wordt. Daarmee wordt gebruikersvriendelijkheid nog meer een voorwaarde voor de uitvoering dan het natuurlijk al was. In grote lijnen worden er in iedere maandelijkse release wel (kleine) aanpassingen doorgevoerd die de gebruikersvriendelijkheid ten goede komen, bijvoorbeeld door in de gebruikte terminologie in MAWW en binnen de uitvoering meer overeen te laten komen, onderscheid tussen van verschillende taken in MAWW in één oogopslag te verbeteren of de noodzaak tot 'doorklikken' naar achterliggende schermen te vermijden door op voorliggende schermen verklarender te zijn. Verdere verbetering is hier vooral gelegen in het consequent doorvoeren van lay-out, interactie- en basiswerking van het MAWW, direct bij het bouwen. Nu gebeurt nog wel eens dat mismatches pas bij de GAT of tijdens gebruik geconstateerd worden. Uit de recent gehouden enquête blijkt dat de gebruiksvriendelijkheid verbeterd is, maar nog steeds een blijvend punt van aandacht. Zeker nu alle teams werken op basis van een werkverdeling op teamniveau. Wat deels gewenning vraagt, maar ook tot nieuwe inzichten leidt voor de gebruiksvriendelijkheid van MAWW.

## Operationele Stuurinformatie

### LP MDW 1

Voor de operationele stuurinformatie blijft de standaard in BAW configureerbare sturingsinformatie t.b.v. dagstart vooralsnog achter bij de gewekte verwachting bij teammanagers en BC&K om in de informatiebehoefte van de uitvoerders te kunnen voorzien. Het uitgangspunt binnen de doelarchitectuur is dat ten aanzien van verantwoording en sturingsinformatie de operationele stuurinformatie in MAWW beschikbaar wordt gesteld.

### Situatie bij decharge MDW 2

De ontwikkeling van 'Dagstart' managementinformatie ten behoeve van operationele sturing is een lastig punt gebleken. De binnen BAW aanwezige informatie over de processen, is onvoldoende voor operationele sturing zoals door de uitvoering gewenst. Daardoor moet er ook informatie uit de achterliggende 'materie-database' worden gebruikt. Het herorganiseren van deze data heeft veel tijd gekost. Zo ook het laten aansluiten van de informatie bij het groeien van het systeem en het performant houden hiervan. Pas vlak voor decharge is het gelukt een versie op te leveren. Deze zullen we gefaseerd uitrollen zodat we kunnen monitoren wat het effect op performance is. Met de doorontwikkeling van de applicatie in MDW 3 en MDW 4 zal de doorontwikkeling van de gegevensstructuur en stuurinformatie een belangrijk onderwerp blijven.

### Situatie bij decharge MDW 3

Op dit punt is de lijn uit MDW 2 doorgezet. Zo is de dagstart-informatie op basis van gebruikservaringen in een aantal exercities doorontwikkeld en voor wat betreft performance stevig verbeterd. Dat laat onverlet dat operationele sturingsinformatie voortdurend in ontwikkeling is. Operationeel sturen doet men immers niet alleen via of met behulp van 'informatieschermen', maar ook via het overzicht en inzicht dat men krijgt via de werkbakken, de informatie die daarin al direct beschikbaar is en wijze waarop de taken aldaar ten opzichte van elkaar zijn geprioriteerd (via de vervaldatum). Daar waar operationele stuurinformatie overgaat naar meer tactische sturingsmogelijkheden hebben we nog stappen te zetten. Hierbij wordt niet alleen naar MAWW maar vooral ook naar de informatiestroom vanuit MAWW naar DWH gekeken en de wijze waarop deze informatie meer over districten geharmoniseerd 'geactiveerd' kan worden, ook in relatie tot andere gegevensbronnen. Denk bijvoorbeeld aan vooruit kijken naar het werkaanbod en de beschikbare capaciteit.

## Uitrol & commitment

### Medewerker betrokkenheid

#### LP MDW 1:

De uitvoering wordt bij alle stappen binnen het project betrokken, daarmee zijn ze medeverantwoordelijk geworden voor de projectresultaten en ook voor het succes van het project. Ter voorbereiding op de implementatie en uitrol is veel aandacht vanuit het project en de BCT's in de districten geweest over de 'waarom doen we dit' vraag. De gesprekken leveren waardevolle informatie op richting het project en zijn een belangrijke bron waarmee het project zijn belofte 'We werken echt samen aan een prachtig systeem voor- en van de uitvoering' kan invullen.

#### Situatie bij decharge MDW 2

De inzet van GBO en designteam zorgt voor grote betrokkenheid vanuit de uitvoering. Het eerste draagvlak is daarmee geborgd binnen de districten. De overleggen zijn constructief en dragen bij aan een goede implementatie. De opbrengst van de overleggen zorgt regelmatig voor nieuwe inzichten. Echte commitment en verandering realiseren we op de werkvloer, via de ambassadeurs in teams. Met name het voeren van dialoogsessies vanuit het project in districten met de in totaal 100+ Business Change Teamleden is voor beide partijen informerend en motiverend.

Ook de grote respons van 35% op de landelijke MAWW-enquête wijst op een grote betrokkenheid van medewerkers. De communicatie en implementatie vanuit het project verbeteren we doorlopend. Dit doen we door zowel landelijk conclusies en aanbevelingen uit de enquête te delen, als ook per district. Ook is gebleken dat dankzij onderzoeksresultaten op districtsniveau, het BCM's en BCT's motiveert als zij zichzelf kunnen 'afzetten' tegen hoe andere districten het doen.

#### Situatie bij decharge MDW 3

Ook op dit punt is in MDW 3 doorgepakt waar we in MDW 2 geëindigd zijn. Ideeën over verbetering zijn er veelvuldig. Het komen tot breed gedragen aanpassingen en de prioritering daarvan blijken meer een uitdaging in deze fase. Zo is het telkens ook de afweging of aanpassingen direct doorgevoerd kunnen worden of dat we eigenlijk nog te weinig brede ervaring met de huidige situatie, en daarmee geen gezamenlijke referentie kader, hebben om hierin keuzes te maken. Ook het spanningsveld tussen wat er op het BAW-platform als standaard wordt gezien, en wat we daarop kunnen

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10

configureren/maatwerken levert soms uitdagingen op. Al met al hebben we in dit speelveld gedurende MDW 3, soms met enige wrijving, een modus gevonden door de dilemma's waarmee IV en de gebruikers onderling mee werden geconfronteerd, open met elkaar te delen. Dat bevordert het onderlinge begrip en vergroot de acceptatie wanneer er belangen afgewogen of prioriteiten gesteld moeten worden. Toch is hier ook ruimte voor verbetering. Zo vinden we elkaar wel en wordt er goed gepraat en van gedachten gewisseld, maar soms mag dat een tandje concreter. Bijvoorbeeld door verandering op test vlot/rudimentair door te voeren, en direct feedback op de concrete verandering te vragen i.p.v. hiervoor te wachten tot meer officiële testmomenten, zoals een GAT.

Met het nagenoeg volledige werkaanbod in MAWW is de gebruikersgroep '(team-)managers' steeds nadrukkelijker in beeld gekomen; met name op het gebied waar extra operationele sturing en meer tactische analyse een rol speelt. Enerzijds brengt dit nog omissies en mogelijkheden tot verbetering binnen MAWW aan het licht. Bijvoorbeeld door betere duiding en verbeteringen in de leveringen van informatie vanuit MAWW aan DWH, waarin het MAWW-team in overleg met DWH en IB Uitkeren zelf verbeteringen doorvoert. Anderzijds blijkt ook dat hier een meer structurele doorleving van gebruikers betrokkenheid en gezamenlijk met de informatie leverende partijen noodzakelijk is en past bij de fase waarin het project zich nu bevindt. Inmiddels is hiervoor brede aandacht in de vorm van een 'hackaton-achtige' aanpak voor een eerste opzet richting een universeel dashboard WW, vanuit BC&K centraal met enkele lokale BC&K's. De verwachting is dat dit zich na enkele sessies gaat door ontwikkelen tot vast onderwerp op het 2-wekelijkse GBO/BCM overleg.

## Echte ervaringen tellen voor 10

### *LP MDW 1*

Tijdens de landelijke uitrol van MAWW hebben de ambassadeurs vanuit het Pilotkantoor het verschil gemaakt in het creëren van draagvlak. Het project heeft ingezet op uitgebreide communicatie en instructiemateriaal, maar niets is zo overtuigend gebleken als het enthousiasme van echte medewerkers. De ambassadeurs hebben bijgedragen aan het opleiden van hun collega's, hierdoor konden vele vragen direct vanuit echte ervaring beantwoord worden. Het virtuele aspect heeft bijgedragen aan elkaar vaker kunnen zien- horen, flexibiliteit en daarmee aan het draagvlak binnen de organisatie.

### *Situatie bij decharge MDW 2*

Het uitrollen van steeds meer nieuwe taken/signalen binnen MAWW zorgt bij de gebruikers voor herkenbaarheid en maken het steeds vanzelfsprekender om met MAWW te werken. Het is daarbij belangrijk om zoveel mogelijk vast te houden aan dezelfde structuur, opbouw, inhoud van de diverse taken. Dat maakt nieuwe implementaties steeds makkelijker. Districten zoeken elkaar vaker op om de verschillen bespreekbaar te maken en van elkaar te leren.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

De waarde van praktijkervaring opdoen na release, en tijd om op basis hiervan 'bij te slijpen', blijkt ook tijdens MDW 3 een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle implementatie en samenwerking. In eerste instantie hebben we er gegeven de performanceproblemen op het BAW-platform vanuit noodzaak voor gekozen om bij iedere toevoeging van signalen aan MAWW vanuit andere systemen, deze aanpassingen eerste te 'piloteren' in 1 district en dan geleidelijk uit te rollen over de andere. Inmiddels is dat bijna een standaard aanpak geworden waar we veel profijt van hebben. Ook op het punt van gecontroleerde ervaringen opdoen, waarbij de belangrijkste verbeterpunten al leiden tot aanpassingen voordat we verder uitrollen. Tot op heden ging het uitrolschema per district. Voor de lastigere aanpassingen realiseren we nu zelf additionele voorzieningen om deze stappen nog beperkter te kunnen beproeven in de praktijk

## Impact lokale staforganisatie

### *LP MDW 1*

Wanneer er in lijn met de Visie 2022 meer en meer gewerkt gaat worden op een landelijk uniforme werkwijze dan heeft dit ook impact op mensen die hier lokaal voor zijn aangesteld (m.n. kwaliteits- en informatiemedewerkers). Sturings- en verantwoordingsoverzichten worden immers steeds meer centraal ingericht. De 'beste' procesinrichting wordt minder per locatie bepaald maar voor het hele land. Het lokaal uitvoeren van deze rollen/activiteiten is niet direct bevorderend voor het streven naar een meer landelijk uniforme inrichting.

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

Aangezien de insteek van MDW 2 (en 3) meer gericht is op het bijeenbrengen van het werk in één systeem dan op de uniformering van de achterliggende processen is dit leerpunt vooralsnog minder van toepassing geweest. Met name in het MDW 4 zal hier aandacht voor moeten zijn.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Met het bijeenbrengen in MDW 3 van nagenoeg het volledige werkaanbod in MAWW en de levering van informatie hierover aan DWH, ontstaat een sterke informatiebasis van waaruit procesanalyse (over de districten binnen Uitkeren heen) plaats kan vinden en uitkeringsbrede dashboards opgezet kunnen worden. Deze beweging gaat echter niet vanzelf. Zo zien we dat hetzelfde managementinformatiewiel in meerdere districten lokaal wordt uitgevonden. Vanuit het project wordt vooralsnog samenwerking en delen van kennis, informatie en instrumenten gestimuleerd door betrokkenheid bij de overlegstructuur die er is tussen IB/BC&K lokaal en centraal. In hoeverre de huidige organisatiestructuur past bij de ingeslagen weg is geen onderwerp van gesprek binnen het project, maar wellicht wel een onderwerp voor DT Uitkeren.

## **Beloftes waarmaken kost iets (maar brengt meer op)**

### *LP MDW 1*

Vanuit het project zijn we ervan overtuigd dat het nastreven van wendbaarheid als doel van je project het beste kan worden bereikt door wendbaarheid ook als middel in te zetten. Dat betekent dat we direct vanaf de start van het project in overleg zijn met de uitvoering om binnen de Visie 2022 invulling te geven aan deze wendbaarheid. We doen dat door feedback op te halen over werking van en met het systeem. Deze feedback wordt gebruikt voor beperkte verbeteringen in regelmatige releases. Hiermee wordt wendbaarheid niet alleen een modeterm maar concreet zichtbaar voor onze gebruiker.

### *Situatie bij decharge MDW 2*

Deze aanpak is in MDW 2 doorgezet. Een goed voorbeeld hiervan is de doorontwikkeling van de werkverdeling. Hierbij zijn gedurende het project op basis van voortschrijdend inzicht verbeteringen doorgevoerd in de uitgangspunten. Waar bij de start van het project nog werd uitgegaan van een wensituatie om al het werk over teams te verdelen, is dat uitgangspunt nu doorontwikkeld naar een andere wensituatie. In de nieuwe situatie wordt het werk naar teams verdeeld waar dat efficiënt is, daarnaast komt er ook ruimte voor persoonlijke zorg door het werk van een cliënt (al dan niet tijdelijk) naar een specifieke contactpersoon toe te delen. Zo kunnen we beter bijdragen aan de situaties waarbij de 'menselijke maat' gewenst is en is dit waardevol voor de integrale klantreis.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Ten opzicht van MDW 2 is hieraan niets toe te voegen. We blijven deze lijn hanteren. In de planning hebben we ook hiermee rekening gehouden. Gezien het aanzienlijke rijtje van onderwerpen die extra zijn opgeleverd t.o.v. de originele projectscope, hebben we hier ook naar gehandeld binnen de grenzen van begroting en planning. Waarbij moet worden opgemerkt dat er zeker de komende jaren nog een voortdurende stroom van kleinere verbeteringen worden verwacht, met het verder opdoen van ervaringen met teamgericht werken, de bijbehorende werkverdeling en systeemondersteuning in de prioriteitsbepaling.

## **Realisme in (verwachtingen over) planning**

### *LP MDW 1:*

We zijn ambitieus en positief van start gegaan op basis van de ervaringen uit het NOW-traject, waarbij veel voorrang werd gegeven aan het opstarten van het project en zij weinig last hadden van bureaucratische processen. Dit resulteerde in een planning die in tijd niet haalbaar bleek. In hoofdlijnen is er meer tijd gaan zitten in concretisering van de architectuur en koppelingen.

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

We zijn nog steeds ambitieus en positief. De leerpunten uit MDW 1 zijn goed toegepast en hebben als zodanig niet voor verrassingen gezorgd. Toch hebben we ook in dit traject de nodige vertraging opgelopen. De drie hoofdoorzaken van de vertraging zijn:

- Het opbouwen van een 2e realisatieteam bij IM-uitkeren heeft langer geduurd dan voorzien waardoor de capaciteit pas later aangewend kon worden in het project dan gepland/begroott.

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10

- De verstoringen op het BAW-platform en de maatregelen die hiervoor met name binnen GIV en de ICT-leveranciers genomen moesten worden heeft voortgang binnen het project vertraagd.
- Als gevolg van de verstoringen op het platform zijn we van een 'big bang' scenario naar een meer gefaseerde uitrol over de districten gegaan, dit kost extra doorlooptijd.

Overwegend gaat het om zaken die buiten de directe invloedssfeer liggen van het project maar ook hiervoor geldt dat we deze aspecten in volgende plannings mee zullen nemen. Belangrijk aandachtspunt daarbij is ook de communicatie naar gebruikers over (verwachte) plannings.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Voor het project als geheel zijn we keurig op planning gebleven. Daarbinnen hebben we met enige regelmaat de volgorde van de leveringen verbeterd, waardoor we vooral aandacht konden besteden aan zaken die op dat moment als belangrijkste werden beschouwd. Door de langere samenwerking met de IV teams die hieraan werken, maar met name ook door de langere samenwerking met het Designteam en de BCM's in het GBO, hebben we ook wel een samenwerking bereikt waarbij voldoende onderling vertrouwen is om gebruikerstevredenheid en resultaten te laten prevaleren boven plannings en projectmatige 'contracten'.

## **Architecturaanpak en agile werken nog niet optimaal**

### *LP MDW 1:*

Tussen de (aanpak van) architecten en het (Agile werken binnen het) scrumteam is het zoeken naar manieren om te komen tot samenwerking waarbij de behoeften van beide partijen in voldoende mate worden ingevuld. Het gaat dan om vragen als 'tot op welk niveau willen/ moeten architecten invulling geven aan de oplossingsrichting en/of moet de nadruk meer liggen op de architectuurrichting en -principes en wordt de vertaling naar oplossingsrichting aan het team gelaten?'.

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

In de samenwerking tussen Architecten, realisatieteams en project zijn positieve stappen gemaakt. Met name in het traject om te komen tot een PSA voor het vervolgtraject is dit terug te zien in een meer iteratief ontstaan van de PSA waarbij geregeld wordt teruggekoppeld aan betrokken partijen en input vanuit de ervaringsdeskundigen uit de realisatieteams worden opgehaald en meegenomen. Hieruit ontstaat enerzijds een meer 'maakbare PSA' en anderzijds wordt er ook meer invulling gegeven in de wezenlijke vragen die er bij de realisatieteams spelen. Wel kosten deze trajecten nog veel tijd en kennen zij een lange doorlooptijd. Dit zijn onderwerpen waarop verder verbeterd kan worden maar vooralsnog hebben we een goede stap gezet.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Gedurende MDW 3 is duidelijk geworden dat agile werken en werken onder architectuur elkaar niet uitsluiten. Verbijzonderingen en soms noodzakelijke aanpassingen ten opzichte van de PSA zijn feitelijk vlekkeloos en zonder disproportionele overhead verlopen. Aangetekend moet hierbij wel worden dat de ontwikkelingen in MWD 3 vooral 'voortborduurden' op de ontwikkelingen in MDW 2 en dat er van grotere uitdagingen op architectuurgebied eigenlijk geen sprake was. Wel heeft het gebruiken van herbruikbare onderdelen vanuit andere projecten op het BAW Platform de nodige voordelen geboden, denk hierbij bijvoorbeeld aan het hergebruiken van de koppeling met het EA, Klantbeeld burger en koppelingen met gegevensdiensten. Soms is dit een voordeel voor HOWW geweest en soms voor andere projecten die delen van door HOWW gerealiseerde componenten konden hergebruiken. Duidelijk is dat het gebruik maken van generieke onderdelen in eerste aanleg meer tijd kost maar dat dit zich op termijn terugbetaald.

## **IV /ICT- organisatie en voortbrenging**

### **Platformbeheer**

#### *LP MDW 1:*

De afhankelijkheid van externe leveranciers zorgen voor inefficiënte en ineffectieve bureaucratische processen. Onderdelen van de MAWW-applicatie draaien op het BAW-platform. Vanuit het MAWW-realisatie- en beheerteam is GIV de technisch beheerder van het BAW-platform. Voor veel wijzigingen en foutanalyse is GIV afhankelijk van ████████ of ██████ als feitelijk technisch beheerder van het platform. GIV beschikt hier niet over de rechten om naar de realisatie en beheerteams als volwaardig technisch beheerder te kunnen acteren. Hierbij zijn wendbaarheid, budget, kwaliteit en arbeidsvreugde bij alle betrokken partijen 'kind van de rekening'.

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

Dat bewustzijn van leerpunten iets anders is dan hier ook actie op nemen is met het bovenstaande leerpunt tijdens MDW 2 nogmaals duidelijk naar voren gekomen. Met het groeien van het gebruik van het BAW-platform (vanuit de WW maar ook vanuit ander divisies en domeinen) zijn serieuze beschikbaarheids- en performance problemen op het platform ontstaan. Mede door de bovengenoemde problematiek hebben deze problemen onnodig lang geduurd voordat ze konden worden geanalyseerd en worden opgelost. Dit heeft geresulteerd in vele onnodige uren arbeidsverlies in de uitvoering, alsmede een druk op het vertrouwen in het project en product wat we opleveren. Na ingrijpen vanuit divisiedirectieniveau zijn stappen gezet om GIV meer inzicht en status te geven en de bureaucratische muurtjes tussen de betrokken beheerafdelingen te slechten door een zogenaamd High-care team op te zetten waarbij alle relevante specialisten direct contact met elkaar hebben. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat het probleem onder controle zijn gekomen. Het belangrijkste leerpunt is hier dat het kennelijk nodig is dat er echt wat fout gaat, dat ook echt pijn doet bij onze gebruikers, voordat we bereid zijn het klantbelang te laten prevaleren boven het belang van de individuele afdelingen en in actie te komen.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Het High Care Team van GIV heeft zich gedurende de looptijd van MDW 3 steeds verder ontwikkeld, waardoor performance problemen en verstoringen steeds minder, en indien deze toch op traden steeds korter, zijn voorgekomen. Met als kers op de taart dat er nu met enige regelmaat preventieve acties worden genomen, zelfs over de grens van de eigen verantwoordelijkheid (succes, meer professionele autonomie en blijde collega's in het project en de uitvoering werken kennelijk stimulerend). Daarbij zij aangetekend dat het gebruik van het BAW platform fors is toegenomen, ter illustratie is alleen al voor MAWW het gebruik gedurende 2023 bijna vertienvoudigd. Naast de voortgang bij het High Care Team is er ook voortgang geboekt in het informeren van gebruikers tijdens storingen. Vooral ook over de meer 'functionele' nasleep van verstoringen of (al dan niet preventieve) verschuivingen en vertragingen van beschikbaarheid van 'verse' signalen in het systeem. Vanaf begin 2024 is hiervoor aanvullend op de reguliere communicatie via de Servicedesk een 'hotline' vanuit het MAWW team in MS Teams geopend waarin 3 tot 5 medewerkers vanuit alle districten zijn opgenomen om communicatie van de 'a la minute' status te verzorgen. Hierdoor neemt het aantal onnodige meldingen bij de Servicedesk af en is voor iedereen de status van MAWW actueel en duidelijk.

Voor het RUN-gedeelte van platformbeheer (en daarvoor achterliggende onderdelen bij ICT-S en  is de situatie (met het formaliseren van het High Care Team) onder controle. Ontwikkeling is nog mogelijk aan de CHANGE-kant. Hier zien we helaas nog steeds een focus op processen, eiland-regelementen en autoriteit i.p.v. resultaten, samenwerking en vertrouwen op vakmanschap. Het goede nieuws is natuurlijk dat als het werkt voor RUN dat het natuurlijk ook voor CHANGE gaat werken!

## **Koppelingen duren lang**

### *LP MDW 1:*

Het aanleggen van koppelingen tussen systemen kost veel tijd. De oorzaak is hier gelegen in het aantal betrokken partijen en (sub)afdelingen. Daarnaast is het onmogelijk om de koppelingen op de testomgeving te testen waardoor problemen zich pas voordoen/laten zien bij de test in de acceptatie-omgeving. Het opsporen van fouten en her-testen hiervan op acceptatie gaat gepaard met omslachtige processen en lange doorlooptijd. De impact bij projecten als HOWW is exponentieel groter omdat wordt gewerkt richting moderne doelarchitecturen met vele herbruikbare componenten die onderling weer allen gekoppeld zijn. Het aantal koppeling is hierbij vele malen hoger dan bij traditionele oplossingen.

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

In de planning van MDW 2 (en 3) is veel tijd gereserveerd voor het realiseren van koppelingen en daardoor zijn hier geen problemen uit voor gekomen. Duidelijk is gebleven dat een koppeling pas feitelijk kan worden getest in Acceptatie. Alle inspanning in berichtdefinities, standaards en vastlegging hiervan in meerdere integratiedocumenten en services (van bijvoorbeeld SI, Dataoffice en Berichtenteam) helpt, maar kan niet vermijden dat meerdere issues pas in acceptatie naar voren komen. Voor de stap naar acceptatie geldt hetzelfde. Ook daar is het zo dat er nabewerking/ her-releasen nodig is voordat een koppeling werkt. De les hieruit is dan dat er tussen de partijen altijd vooraf afspraken moeten worden gemaakt opdat er vlot kan worden gereageerd en dat dit uiteindelijk sneller en efficiënter tot resultaten leidt. Vanuit het project is bij de betrokken beheer- en realisatie teams op dit punt zeker een positieve verandering merkbaar.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10



Gedurende MDW 3 zien we dezelfde positieve ontwikkeling in de teams waarbij men elkaar al in een eerder stadium van het voortbrengingsproces opzoekt en als zodanig eerder in het proces eventuele problemen of verschillen in interpretatie tussen de betrokken teams achterhaalt. Wat wel op valt is dat ook met deze afstemming er nog steeds een relatieve lange doorlooptijd gepaard gaat met het koppelen van applicaties en componenten. Aandachtspunt hierbij is dat met het systeemlandschap met het voortschrijden van de tijd, het steeds meer een landschap van vele samenwerkende / gekoppelde componenten is geworden in plaats van een set van meer monolithische applicaties. Het aantal koppelingen zal derhalve exponentieel toenemen en relevante wijzigingen voor cliënten en medewerkers zullen aanpassingen in meerdere componenten en/of samenwerking tussen meerdere teams betekenen. In de huidige situatie waarin teams vaak één of enkele componenten beheren, zal voortdurende focus en verbetering van de samenwerking i.c.m. modern versie beheer nodig zijn zodat agile werken en stapsgewijze implementatie mogelijk worden. Daarnaast verdient het de aanbeveling om (eerst maar eens) binnen de domeinen na te gaan of en tot wanneer de bestaande teamindeling op componenten houdbaar is en/of het niet verstandig is (al dan niet gedeeltelijk) over te gaan op meer cliëntwaarde georiënteerde teams. De aanbeveling vanuit Project HOWW MDW 3 zou zijn hier in stapjes mee te beginnen, bijvoorbeeld door in MDW 4 de huidige Klantapplicatie WW teams en MAWW teams om te zetten naar een WW aanvraagteam en een WW werkverdeling/continueren/wijzigen-team.

## Onderdelen bij verschillende beheerders

### *LP MDW 1:*

Het technisch beheer van verschillende platforms door verschillende leveranciers zorgt voor het verlies van veel tijd en veel geld. De MAWW-applicatie bestaat eenvoudig omschreven als een set van procesapplicaties op het BAW-platform en een losse database op een Oracle platform. Beide platforms worden door verschillende partijen technisch beheerd. Gevolg is dat bij iedere wijziging, acties naar verschillende partijen (via een reeks aan tussenschakels) moeten worden uitgezet. De feitelijke acties die moeten worden uitgevoerd voor changes variëren van enkele minuten tot een uur. Hiervoor zijn tussen het MAWW-realisatie- en beheer team en deze uitvoerders tientallen mensen en regieafdelingen betrokken, resulterende in tot wel 100 pagina's aan overdracht documenten. Voor de korte termijn trachten we zo goed mogelijk gebruik te maken van standaarddocumenten en de mogelijkheid die met name de 'agile onboarding' van ons biedt. Alle ontwikkeling binnen HOWW richting doelarchitectuur zijn gebaseerd op ODM, BAW, Java en Oracle en alleen voor de platformen ODM en BAW is besloten het technisch beheer te beleggen bij GIV. Het lijkt hiermee voor de hand te liggen dit ook te doen voor het Java en Oracle platform. In combinatie met de hiervoor aangegeven uitbreiding van rechten voor GIV om deze rol ook feitelijk in te kunnen vullen, lijkt hier dan een goedwerkend model voor moderne IV-organisaties binnen bereikbaarheid.

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

Anders dan bij het punt 'Platformbeheer' beschreven heeft het project hiervan geen hinder ondervonden tijdens MDW 2. Wel is het zo dat er met dit leerpunt verder niets is gedaan hetgeen een gemiste kans is voor UWV.

### *Situatie bij decharge MDW 3*

De situatie is op dit punt aan het einde van MDW 3 ongewijzigd. Zo goed als iedere release van MAWW gaat bijvoorbeeld zowel gepaard met een change richting GIV als met change richting ICT-S (als doorgeefluik naar met de nodige coördinatie daar overheen inclusief de administratieve afdelingen die daar nog weer tussen zitten bij alle betrokken afdelingen. Zeker gezien het succes van samenwerken in het High Care Team bij GIV blijft dit punt een gemiste kans voor UWV.

## Test zal steeds meer tijd kosten

### *LP MDW 1:*

Het testen van MAWW gebeurt nog handmatig. Inzetten op geautomatiseerd testen bij doorontwikkeling is dan ook een vereiste.

### *Situatie bij decharge MDW 2:*

Er is vanuit Uitkeren stevig ingezet op uitbreiding van de testcapaciteit en er wordt tegen het eind van MDW 2 'gewerkt aan' automatiseren van testen. De praktijk zal moeten uitwijzen of hiervan 'vruchten kunnen worden geplukt' in MDW 3 en verder.

De opgedane ervaringen met geautomatiseerd testen worden ook gedeeld met projecten die met BAW werken.

Projectnaam:	Herontwerp WW Medewerker 3
Projectcode:	UN1041 / E-Werken
Datum:	3-5-2024
Versie:	0.95PB10



### Situatie bij decharge MDW 3

Ondanks de investering in geautomatiseerd testen in de IV teams bij Uitkeren zien we in de praktijk dat testen een toenemend deel van de inspanning en doorlooptijd vergt. Deels is dit te verklaren uit de beperkte voortgang in het gebruik van geautomatiseerd testen binnen de IV-teams maar in het geval van de MAWW en te verbinden applicaties heeft dit ook te maken met het feit dat pas op de acceptatieomgeving in relatie tot de gekoppelde systemen echt functioneel kan worden getest. Idealiter zou er direct in de 2 of 3-weekse sprints die veelal worden aangehouden, in onderlinge samenhang getest moeten kunnen worden. Dit wordt echter door cultuur en organisatie inrichting lastig in de praktijk gebracht. Daar waar de praktijk inmiddels is dat het systeemlandschap uit een steeds groter aantal onderling verbonden componenten bestaat en dat deze in meer of mindere mate agile (kort cyclisch worden aangepast) daar zijn organisatie en processen nog geoptimaliseerd voor het verleden met (half)jaarlijkse releasecycli en monolithische systemen. Een concrete aanbeveling vanuit het project HOWW is om alle realisatie teams (te beginnen binnen Uitkeren) naar dezelfde (sprint) heartbeat van 2 of 3 weken te brengen en dagelijkse release naar acceptatie mogelijk te maken door het elimineren van overbodige ingesleten gedragspatronen en processen. Ter illustratie: Vanuit Changemanagement wordt er vaak een procedure aangehouden waarbij changes (ook naar acceptatie) minimaal 5 werkdagen van te voren moeten worden aangemeld terwijl het net zo eenvoudig is om er structureel van aan te gaan dat er iedere avond vanuit technisch beheer (geautomatiseerd) een versie naar acceptatie wordt gezet, indien deze vanuit het realisatieteam wordt klaar gezet. Ook de volledige lijst van vragen vanuit changemanagement (of er beheerdocumentatie is, of de gebruikers wel akkoord hebben gegeven, of er wel is getest etc. kan dan achterwege blijven) omdat deze vragen immers toch door het realisatieteam worden beantwoord en derhalve de verantwoordelijkheid hier toch al ligt. In geval van verstoring na releases is het immers het realisatieteam dat de verantwoordelijkheid draagt voor de oplossing. Deze veranderingen in het proces zullen zeker (maar niet exclusief) bijdragen aan versnelling bij het testen. Daarnaast zijn er ontwikkelingen bij GIV op het gebied van standaard tools en dienstverlening waarvan in de toekomst gebruik gemaakt kunnen worden.

### Personele consequenties

Geen.

### Tabel versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1		Projectgroep & GBO	Aanpassingen verwerkt
0.2		Leden Stuurgroep	Opmerkingen verwerkt
0.3	28-03-24	Friendly Review PB	Opmerkingen verwerkt
0.4	08-04-24	Aangeboden aan Stuurgroep	Aanpassingen verwerkt
0.5 t/m 0.8	18-04-24	Programmaraad E-Werken	Akkoord
0.9	22-04-24	PB UWV	
0.9PB10	24-04-24	Retour van PB UWV	Akkoord en van advies voorzien
0.95PB10	03-05-24	RvB (portefeuillehouder)	
1.0		Projectdossier	

< Alle versies van managementproducten die aangeboden worden aan een gremium ter besluitvorming (voorbeeld: stuurgroep, DT, MT) moeten bewaard worden in het projectdossier. De desbetreffende versie moet bewaard worden met daarbij de beslissing van de gremia; dus niet alleen de .0-versie, maar ook de .1, .2 etc.! Na decharge wordt een compleet projectdossier ter archivering aangeboden aan DIV.>

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

Onderwerp	Oordeel
Strategische afstemming	

Projectnaam: Herontwerp WW Medewerker 3  
Projectcode: UN1041 / E-Werken  
Datum: 3-5-2024  
Versie: 0.95PB10

1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	Groen
2. Handboek PFM Rijk	Groen
3. Wet en Regelgeving (U-toets)	Groen
4. Architectuur	Groen
5. Informatie Beveiliging en Privacy	Groen
6. Contract en Leveranciersmanagement	Groen
7. Inkoop	Groen
8. Gegevens Effect Beoordeling	Groen
<i>Management control</i>	
9. Projectdoelstelling	Groen
10. Samenhang doelstellingen, projecten	Groen
11. Verantwoording gekozen scenario	Groen
<i>Organisatie</i>	
12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd	Groen
13. Resultaat en scope	Groen
<i>Kwaliteit</i>	
14. Kwaliteitsmanagement aanpak	Groen
15. Kwaliteit Voorlegger	Groen
<i>Planning</i>	
16. Projectresultaten duidelijk	Groen
17. Realisatie pad met producten	Groen
<i>Batenmanagement</i>	
18. Batenmanagement aanpak	Groen
<i>Financieel management</i>	
19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk	Groen
20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk	Groen
21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk	Rood
<i>Resource management</i>	
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	Groen
<i>Risicomanagement</i>	
23. Risicomanagement aanpak	Groen
<i>Stakeholdersmanagement</i>	
24. Stakeholdermanagement aanpak	Groen
25. Communicatie aanpak	Groen
26. Personele consequenties	Groen
<i>Decharge, Overdracht &amp; Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	
27. Doelstellingen zijn behaald	n.v.t.
28. Afsgesproken resultaten zijn gehaald	n.v.t.
29. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	n.v.t.
30. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	n.v.t.
31. Business case geactualiseerd	n.v.t.
32. Openstaande acties belegd en geborgd	n.v.t.
33. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	n.v.t.
34. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	n.v.t.
35. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	n.v.t.
36. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	n.v.t.

**Ad21.** Mogelijk zijn er ten onterechte meerkosten toegekend aan Uitkeren. In eerdere projectstuurdocumenten was namelijk opgenomen dat er geen meerkosten zijn.

PB stelt de onderstaande meer- en minderkosten vast t.b.v. de centrale administratie FEZ.

	Divisie/Directoraat	Kosten type	€ *1.000	notitie
<b>Structurele kosten</b>	Divisie X	Personeel IV	0	E-Werken geeft aan dat er voor € 218k aan meerkosten al in de begroting van Uitkeren is opgenomen.
	Divisie Y	Automatisering	0	

Projectnaam:  
Projectcode:  
Datum:  
Versie:

Herontwerp WW Medewerker 3  
UN1041 / E-Werken  
3-5-2024  
0.95PB10

<b>Structurele Baten</b>	Divisie X	Personeel Uitvoering	0	Vast te stellen door middel van normeringsonderzoeken.
	Divisie Y	Personeel IV	0	Vast te stellen door middel van normeringsonderzoeken.

Projectnaam: Herontwerp WW Medewerker 3  
 Projectcode: UN1041 / E-Werken  
 Datum: 3-5-2024  
 Versie: 0.95PB10