



Dechargerapport

E-Werken: Vernieuwen IV Werkvergunningen

[Redacted]
14 juni 2024

Projectmanager	[Redacted]
Projectcode	UN1002
Versie:	0.95PB10

Managementsamenvatting

Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) draagt met vergunningplicht bij aan regulering van de arbeidsmarkt. Dit gebeurt met een ontslagtoets en een toelatingstoets voor arbeid door vreemdelingen van buiten de EU (verder: tewerkstellingsvergunning, TWV of werkvergunning). AJD moet zijn processen vernieuwen vanwege de vervanging van de [REDACTED] applicatie VerA die nu wordt gebruikt.

Omdat zowel het klant- als medewerkersproces nog grotendeels op papier plaatsvond, is in 2020 gestart met project *Digitaliseren Werkvergunningen*. Dit project digitaliseerde de aanvraag van werkgever en introduceerde de eerste stappen van afhandeling in de vervanger van VerA: de Medewerkerapplicatie TWV. Deze is aangesloten op Werken met Zaken en biedt toegang tot digitaal gearchiveerde documenten (EGV en E-Dossier). Dit project is in 2022 afgerond.

Het hierop volgende project *Vernieuwen IV Werkvergunningen* is op verzoek van PB Centraal (vanwege de wens om te sturen op meer en kleinere opleveringen/MVP's), begin 2023 gesplitst in twee delen. Het eerste deel (project *Vernieuwen*) is nu afgerond. Het hoofdproces van behandelen van aanvragen om een tewerkstellingsvergunning vindt nu volledig plaats in de Medewerkerapplicatie TWV. De uitgaande communicatie-uitingen verlopen via de nieuwe gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie. En verantwoordingsinformatie over dit proces wordt gedeeld met het Data Integratie Magazijn.

Wat resteert is het afsluitende project *Afronden TWV*. Dat project realiseert uitbreidingen op de nu opgeleverde Medewerkerapplicatie, waaronder het aansluiten van het berichtenverkeer met de IND op de generieke doelarchitectuur UWV waardoor adviesvragen van de IND ook worden afgehandeld in de Medewerkerapplicatie. Het project *Afronden TWV* eindigt ook in 2024.

Het dechargerapport *Vernieuwen IV Werkvergunningen* wordt hierbij aangeboden.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Het project is als (onderdeel van een serie projecten onder de verzamelnaam) *Moderniseren Werkvergunningen* opgenomen in het UIP 2023-2027 als mijlpaal *Betere digitale dienstverlening*, onderdeel *Betere ICT ondersteuning bij zoeken van werk(nemer)*.

Het project levert een bijdrage aan de integrale klantreis *Ik wil iets regelen voor mijn werknemer* door werkgevers eigentijdse dienstverlening te bieden met een hogere uniformiteit in afhandeling.

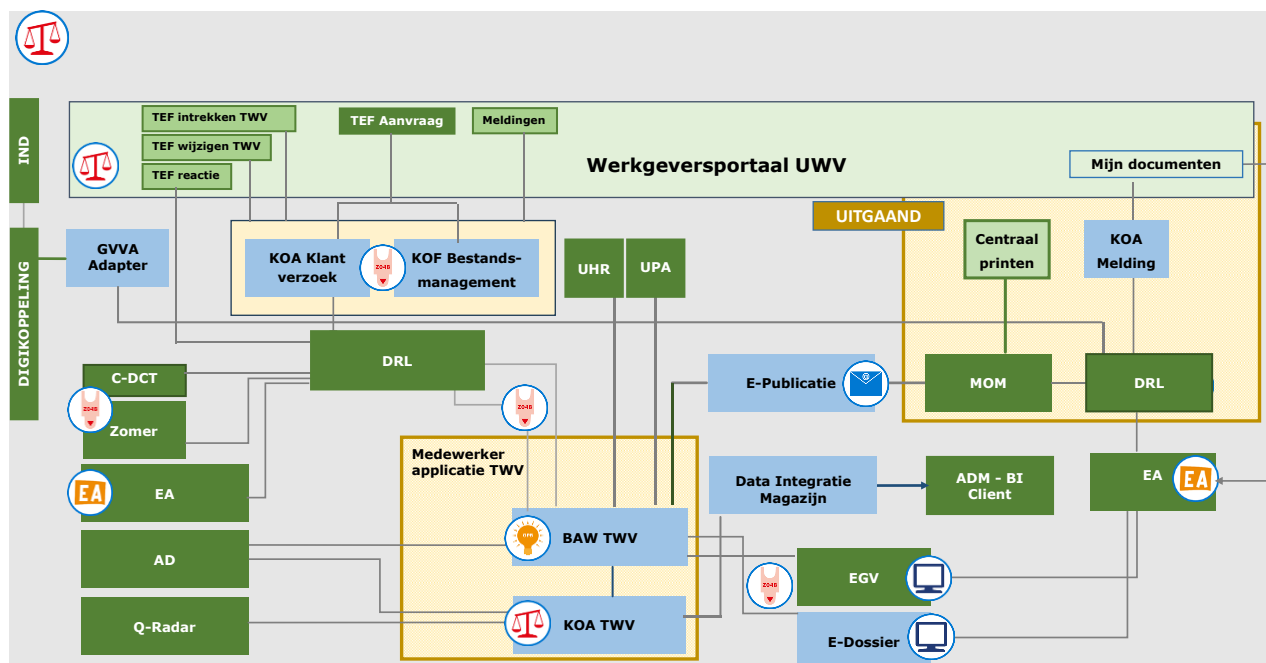
Met de oplevering door project *Vernieuwen IV Werkvergunningen* werken de medewerkers nu voor het hoofdproces op een nieuwe manier met betere IV-ondersteuning. De behandeling en beoordeling van aanvragen zullen sneller en meer uniform kunnen plaatsvinden.

Eindgebruiker	Business Value
Medewerkers TWV	Een modern werkproces met minder handmatige invoer (minder foutgevoelig) en geautomatiseerde controles waar dat mogelijk is. De dossierafhandeling wordt ondersteund met nieuwe IV-middelen.
Werkgever	De huidige papieren werkwijze is verlaten, waardoor de werkgever alle berichten over werkvergunningen digitaal kan indienen en ontvangen. Verder wordt de afhandelingsnelheid vergroot (postdagen vervallen). Dat geldt nog in sterkere mate als delen geautomatiseerd plaatsvinden na oplevering door project <i>Afronden TWV</i> (automatisch afhandelen meldingen en positief beslissen op aanvragen werkstudenten).
UWV	VerA is voor het proces Werkvergunningen niet meer in gebruik.

Projectresultaat en scope

In het oorspronkelijke projectplan was voorzien dat alle producten die nu over 2 projecten zijn uitgesmeerd, zouden worden opgeleverd. Zoals aangegeven levert project *Vernieuwen* nu de basis voor de uitbreidingen van de Medewerkerapplicatie TWV in project *Afronden TWV*.

Het belang van wat nu in productie is gezet, is van groot belang voor de inrichting van het IV-landschap van UWV. VerA was als representant van de oude architectuur een monoliet waarin alle gegevens voor het proces werden vastgelegd (NAW, materiedata, zaaknummers). De nieuwe Medewerkerapplicatie TWV is een UWV-brede keten van (bron-) applicaties met ieder hun eigen aandeel in de behandeling. De keten bestaat deels uit bestaande voorzieningen die nu aan elkaar zijn gekoppeld en zo onderling hun bijdrage leveren aan het eindproduct en deels uit nieuwe (hieronder in blauw weergegeven) applicaties die door en/of samen met het project zijn gerealiseerd.



De keten kan vanwege het generieke karakter worden hergebruikt voor andere processen waardoor die sneller kunnen worden gerealiseerd. In plaats van bouw zal vaker sprake zijn van configuratie.

High level product decompositie

De high level product decompositie met de opgeleverde projectproducten vindt u terug in de bijlage.

Gerealiseerde resultaten

PSA

Het projecteindresultaat is in overeenstemming met de doelarchitecturen. Gelet op de voorgeschiedenis van het project is de PSA al meerdere keren in de AB onderwerp van gesprek geweest.

De AB+ is op 27 augustus 2020 akkoord gegaan met de PSA voor het gehele Moderniseringstraject Werkvergunningen. Vervolgens heeft zij op 5 november 2020 en 2 november 2021 ingestemd met de detailleringen daarop vanwege de scope van projectplan *Digitaliseren Werkvergunningen*. Voor het projectplan *Vernieuwen IV Werkvergunningen* is een volledig geactualiseerde PSA voorgelegd aan de AB die daarmee op 15 februari 2022 heeft ingestemd. Vanwege aanpassing in het berichtenverkeer met de IND heeft de AB in oktober 2022 ingestemd met een nieuwe versie. De AB is geïnformeerd dat de PSA sign-off zal plaatsvinden met de decharge van project *Afronden TWV*.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

Het GEB-rapport is op 1 oktober 2020 door de FG geaccordeerd. In mei 2022 en augustus 2023 heeft de FG ingestemd met geactualiseerde rapporten voor de projecten Moderniseren Werkvergunningen.

Niet of gedeeltelijk gerealiseerde resultaten

De mijlpalen 'Verwerken fysieke aanvragen', 'Geautomatiseerd beoordelen werkstudent' en 'Verwerkt verzoek intrekken vergunning' heeft de Stuurgroep vanwege vertragingen en de wens om een oplevering naar productie te brengen, doorgezet naar project *Afronden TWV*.

Projectnaam: Vernieuwen IV Werkvergunningen
 Projectcode: UN1002 / E-Werken
 Sjabloonversie: 14-3-2022 1.1

Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen

De mijlpalen 'Verwerken fysieke aanvragen', 'Geautomatiseerd beoordelen werkstudent' en 'Verwerkt verzoek intrekken vergunning' worden opgeleverd door project *Afronden TWV*. De bouw en test-werkzaamheden voor deze sprints zijn als geheel initieel geschat op 4 sprints.

De mijlpaal Stuur- en verantwoordingsinformatie vraagt nog enkele kleinere uitbreidingen.

Leerpunten

Het Moderniseringstraject is nog niet klaar. Dit vraagt nog releases onder de vlag van project *Afronden TWV*. Een uitgebreid leerpuntenverslag wordt meegestuurd bij decharge van project *Afronden TWV*. Voor nu volstaan wij met enkele algemene noties op de thema's 1 UWV, Agifall en projectmanagement.

Thema 1 UWV

- De gemeenschappelijk en generieke oplossingen die moeten leiden tot 1 UWV betekenen dat afdelingen/processen voor een deel hun 'eigenheid' moeten loslaten. Dit aspect lijkt soms uit beeld waardoor het gevoel bestaat dat het en-en is. Naast de voordelen van 1 UWV zou dat ook beter gecommuniceerd mogen worden.
- Denken in ketens vraagt om helder belegde ketenverantwoordelijkheid bij 1 partij (technisch en functioneel). In de praktijk werken alle componenten nog te veel vanuit het eigen systeem.
- Gebruik van het Canonieke Gegevensmodel (garandeert uniforme uitleg van gegevens binnen UWV, maar) vereist ook helder belegd eigenaarschap van entiteiten. Nu hebben definities in het Canonieke Gegevensmodel regelmatig geen (UWV-) eigenaar (zoals bijvoorbeeld land- en postcodes, maar ook intern met werkgeversservicepunten) waardoor niet is geborgd dat deze entiteiten actueel worden gehouden.

Thema Agifall

- Oplevering van een keten aan applicaties kan (nog) niet zonder projectmanagement. Agifall gaat er van uit dat de teams zelfstandig resultaat behalen en met elkaar afstemmen. Bij een keten is dat nu hooguit een stip op de horizon. Het ontbreekt aan ketenregie. Projectmanagement is daarom nog (meer dan) nodig (op inhoud en planning).
- MVP vraagt om een omslag in denken. Achteraf had het project de verandering voor het berichtenverkeer in meerdere opleveringen (na het project) moeten doen. Tegelijk, zonder vertrouwen bij de business dat er daadwerkelijk ruimte is voor doorontwikkeling, zal het denken in MVP achterblijven omdat de ervaringen bij de business tegenovergesteld zijn.
- De MVP-benadering moet niet alleen gelden voor de business, maar ook (of zelfs: vooral) voor de (technische) architectuur. Te vaak legt de architectuur een doeloplossing op met maximale zekerheid en veiligheid, wat de realisatie onnodig complex maakt.

Thema Project

- Projectmatig plannen van de realisatie van een keten aan applicaties staat op gespannen voet met de eigen verantwoordelijkheden van de realisatieteams die per PI hun eigen prioriteiten stellen.
- Het tussentijds splitsen van het project waarna parallel wordt gewerkt aan beide projecten en waarbij meerdere bouwopdrachten een gemeenschappelijke oplossing bieden voor beide projecten, heeft invloed op de betrouwbaarheid van de declarabele uren die de medewerkers toeschrijven aan het ene of andere project.
- Een dedicated team moet onder directe aansturing van een project werken. Als zo'n team zich te zelfstandig opstelt en eigen prioriteiten stelt, heeft het project geen middelen om in te grijpen, maar zit het wel met de lasten (afwijking, financiering).
- Pas in de Acceptatie-omgevingen kan worden getoetst of de keten goed werkt. Tot dat moment wordt met stubs een koppeling gesuggereerd. Dit resulteert in veel extra werk en heeft impact op de planning. Het testen op Acceptatie wordt daarbij belemmerd doordat iedere applicatie zijn eigen testnummers (test-BSN en -RSIN) gebruikt waardoor een flow van portaal (aanvraag) tot portaal (inkijk) niet mogelijk is.

Planning en financiën

Start- en einddatum	Startdatum	Realisatiefase 5 april 2022
	Oorspronkelijke einddatum	Decharge mei 2023
	Werkelijke einddatum	Decharge april 2024

Financiële consequenties

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Totaal initieel begroot	Totaal kosten	Vershil
*€1000	Intern	2.219	1.552	-667
	Extern	2.044	2.504	460
	Automatisering			
	· Hardware	-	-	-
	· Standaard Software	-	-	-
	· Spraak &	-	-	-
	Dataverbindingen			
	Uitbesteed ICT	261	382	121
	Leveranciers			
	Overig	23	7	-16
	Totaal	4.548	4.445	-103

In het initiële plan is €4.548K begroot als projectkosten, ervan uitgaande dat het project in mei 2023 zou zijn afgerond. De verwachte werkelijke kosten zijn lager dan het oorspronkelijke bedrag. De langere looptijd heeft in dit project dus niet tot extra kosten geleid. Wel zijn onderdelen van de scope verschoven naar het nog lopende project *Afronden TWV*.

Structurele kosten

Structurele meerkosten	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar vanaf 2025	Vershil
*€1000	WB intern personeel	0	200	200
	WB extern personeel	0	600	600
	WB aut. Uitbesteed*	60	10	-50
	K&S intern personeel	30	5	-25
	K&S aut. Uitbesteed	30	5	-25
		Totaal	120	820

*Deze structurele kosten hebben een tijdelijke aard totdat VERA is uitgefaseerd.

- In het projectplan waren geen structurele kosten voor personeel Werkbedrijf opgenomen, omdat werd verwacht dat dit ongeveer gelijk zou zijn aan wat er al eerder was toegekend met de decharge van project *Digitaliseren* en bespaard kon worden op de beheerkosten van VerA. Met Werkbedrijf is bekeken hoe het reguliere beheer- en ontwikkelteam voor de Medewerkerapplicatie en GVVA Adapter eruit moet zien nadat het Moderniseringstraject TWV is afgerond. Dat team is vastgesteld op functies en FTE waarde. In overleg met Werkbedrijf is overeengekomen dat de oplevering van project *Vernieuwen IV Werkvergunningen* betekent dat 50% van de Medewerkerapplicatie aan Werkbedrijf in beheer wordt gegeven. Overall komt het uit op €530k (2024, 8,5 maand) aan structurele kosten voor het team. Dit bedrag is globaal verdeeld over de kostensoorten intern en extern.
- Werkbedrijf krijgt ook te maken met (meer) kosten voor de OTAP-omgeving. Deze zijn veel lager dan eerder ingeschat doordat de structurele kosten uit de decharge van project *Digitaliseren* bijna geheel toereikend zijn.
- K&S heeft aangegeven meerkosten te gaan maken voor applicatiebeheer () en functioneel beheer (intern).

Structurele Baten

Structurele baten	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Vershil
*€1000	WB intern personeel	144	0	-144
	WB intern personeel	0	39	39
	WB aut. Uitbesteed	0	444	444
		Totaal	144	483

- Over baten op besparing in tijd voor personeel AJD-Werkvergunningen is met het projectplan besloten een normtijden onderzoek uit te voeren na afronding van de projecten. Zo kan de nieuwe werkelijkheid goed in kaart worden gebracht en besparingen financieel geconcretiseerd.

- “Geautomatiseerd beoordelen werkstudent” was een onderdeel van het project, maar dit deel is doorgeschoven naar het project Afronden.
- In het projectplan waren geen structurele baten voor personeel Werkbedrijf opgenomen, doordat het de verwachting was dat dit ongeveer gelijk zou staan aan de structurele kosten. Tijdens dit project hebben er al wijzigingen plaatsgevonden. Eind 2022 heeft Werkbedrijf 2 scrumteams (1 daarvan werkte voor het systeem VerA) samengevoegd tot een nieuw team, waardoor scrummaster capaciteit is afgebouwd. In de 2e helft van 2023 heeft een efficiencycslag plaatsgevonden waarbij er ontwikkelcapaciteit is afgebouwd. Deze besparingen hebben kunnen plaatsvinden door de uitvoering van dit project.

Kwalitatieve baten

- Modernisering en rationalisatie applicatielandschap
Het proces Tewerkstellingsvergunningen is het eerste end-to-end proces dat volledig is neergezet volgens het KIA-KOA model met gebruikmaking van de gemeenschappelijke en generieke voorzieningen van UWV. In dit traject zijn deze met elkaar verbonden en zijn ook meerdere nieuwe applicaties aan het UWV-landschap toegevoegd. Hiermee ligt nu een blauwdruk waar andere (werkgevers)processen eenvoudig(er) op kunnen aansluiten en waar ook de dienstverlening van de afdeling AJD/TWV beter op kan worden doorontwikkeld.
- Modernisering dienstverlening Werkbedrijf (WORKit)
Met de oplevering van het project maakt het eerste Werkbedrijf-proces geen gebruik meer van de ██████-applicatie VerA.
- Voldoen aan wet- en regelgeving (Wet MEBV, WDO)
Burgers en bedrijven krijgen met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wet MEBV) het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. In de Wet Digitale Overheid (WDO) zijn verplichtingen voor bestuursorganen opgenomen over de digitale infrastructuur en gebruik van authentieke bronnen. Voor zover programma MEBV hiervoor kaders heeft vastgesteld, voldoet de dienstverlening Werkvergunningen hieraan.
- Informatiebeveiliging en privacy
De datakwaliteit is verbeterd door hergebruik van (ontvangen en/of al aanwezige) data. Data zullen in lijn met bewaartermijnen uit de Archiefwet worden geschoond.
- Digitale dienstverlening aan cliënten
Het proces Werkvergunningen sluit beter aan op de verwachting van cliënten van UWV, nu de dienstverlening gedigitaliseerd is (aanvraag en notificaties).
- Vernieuwde werkprocessen AJD TWV
De werkprocessen zijn vernieuwd met volledig digitale afhandeling (tijd- en plaats-onafhankelijk werken wordt gefaciliteerd), strakker gestandaardiseerde workflows, gebruik van checklists en begrijpelijke communicatie (huisstijl UWV), waardoor de medewerkers zich kunnen focussen op de inhoudelijke beoordeling. De beoordeling zal hierdoor meer uniformiteit bereiken.

Kansen en risico's

De belangrijkste risico's betroffen:

nr.	Risico	Maatregel	K	I	P	Eigenaar
1	Zonder betrouwbare planningsvaardigheden van een realisatieteam is iedere projectplanning en -begroting gedoemd te mislukken.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escaleren Stuurgroep. ▪ Training en coaching team. ▪ Frequente planningsessies met sr. leverancier en PO bouwteam. 	H	H	G	
2	Door het vraagsturingsproces niet te volgen en aan derden veranderingen toe te zeggen, wordt de IV-organisatie voor het blok gezet en sluit het product te laat of onvoldoende aan op de gebruikerswensen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escaleren bij IV/DV. ▪ Escaleren bij Stuurgroep. ▪ Opvoeden business. ▪ Laten ontsporen. 	H	H	G	
3	De huidige werkwijze waarbij een project voor budget en planning verantwoordelijk is, maar geen grip heeft op	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accepteren. ▪ Weigeren te betalen, bijdragen in kosten vragen. 	H	M	M	

Ad30, 31:

nr.	Risico	Maatregel	K	I	P	Eigenaar
	prioritering en realisatietempo, maakt de verkeerde partij verantwoordelijk. Vertraging in opleveringen en opleveringen die niet zijn gebouwd volgens opgegeven requirements draagt het project.					

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

Personele consequenties

Betere dienstverlening voor de werkgever door uniforme en betrouwbare dienstverlening. Door betere systeemondersteuning ligt de focus van de medewerker nu op de inhoudelijke beoordeling van een aanvraag (geen handmatige invoer van gegevens meer; de medewerker wordt door het proces geleid op basis van de business prioriteiten (tijdigheid); brieven zijn waar mogelijk geautomatiseerd; door controles bij de bron (UPA en HR) hogere datakwaliteit; checks op samenloop van een vergunning door het systeem, de juiste checklist en juiste weigeringsgronden bij beoordeling en alle inhoudelijke kennis verzameld en toegankelijk in 1 handboek).

Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.2	20240311	Controller project	Reviewopmerkingen verwerkt
0.3	20240311	Controller project	Reviewopmerkingen verwerkt
0.4	20240405	Opdrachtgever, Programmacontroller	Reviewopmerkingen verwerkt
0.7	20240422	Stuurgroep	Akkoord
0.8	20240607	Programmaraad E-Werken	Akkoord (schriftelijke voorlegging)
0.9	20240614	Stuurgroep Portfoliobureau UWV	
0.9 PB10	20240619	Retour van PB UWV	Akkoord en van advies voorzien
0.95 PB10	20240724	RvB (portefeuillehouders)	
1.0		Projectdossier	

Portfoliobureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	Oordeel
<i>Decharge, Overdracht & Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	
1. Doelstellingen zijn behaald	Oranje
2. Afsproken resultaten zijn gehaald	Oranje
3. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	Oranje
4. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	Rood
5. Business case geactualiseerd	Rood
6. Openstaande acties belegd en geborgd	Groen
7. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	Groen
8. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	Groen
9. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	Groen
10. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	Groen

Toelichting: (indien oranje of rood)

Ad1, 2, 3: Een deel van de activiteiten is overgedragen aan het vervolgproject Afronden TWV.

Ad4, 5: PB constateert dat WB € 800k aan structurele meerkosten voor beheer claimt. In het initiële projectplan waren deze kosten niet voorzien. Daarin was aangegeven dat het functioneel beheer dat is

opgenomen naar aanleiding van het vorige project afdoende is om ook het beheer uit te voeren na project Vernieuwen IV Werkvergunningen. Deze meerkosten worden vooralsnog niet toegekend.

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

	Divisie/Directoraat	Kosten type	€ *1.000	notitie
Structurele kosten	WB	Automatisering	10	OTAP omgeving
	K&S	IV Personeel	5	Functioneel Beheer
	K&S	Automatisering	5	Applicatiebeheer
Structurele Baten	WB	Personeel Uitvoering	n.t.b.	Vast te stellen door middel van normeringsonderzoeken.

Bijlage

Producten/Mijlpalen/Werkpakketten	Gerealiseerd
Managementproducten	
Projectplan Raad van bestuur	✓
Faseplan met implementatieaanpak	✓
PSA	✓
GEB-rapport	✓
Herijkt GEB-rapport	✓
Herijkt Projectplan	✓
Faseplan fase 2	✓
PSA-herijking fase 2	✓
Business case	✓
Dechargerapport	
Behandelen BAW	
Ontvangen aanvraag	✓
Toegankelijke aanvraaggegevens	✓
Beheerbare tooling BAW en KOA TWV	✓
Handmatig beoordelen werkstudent	✓
Gekoppelde bronnen BAW	✓
Verzonden brieven	✓
Gefaciliteerde extra uitvraag	✓
Verwerkt verzoek intrekken vergunning	Afronden
Verwerken fysieke aanvragen	Afronden
Gegevensproces	
Operationeel sturen	✓
Managementsturing	✓
Verantwoordingsinformatie	✓
Leveren aan externe afnemers	
Digitale dienstverlening	
Begrijpelijke informatie	✓
Vorbereid klantcontactcentrum	✓
Ingerichte TWV-omgeving op portaal	✓
Aanvragen Online	✓
Fysieke aanvragen Postkanaal	✓
Inzien berichten van UWV	✓
Ketentesten en implementeren	
Positieve ketentesten	✓
Testplannen	✓
Implementatie	✓
Geaccepteerde producten door de lijn	✓