



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	3 september 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 - 312
Onderwerp	Projectplan Huis op Orde
Directeur	Directeur IV K&S
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	René Steenvoorden
Directeur/organisatieonderdeel	Toelichting
Advies Portfoliobureau K&S	<p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met gevraagde besluit</p> <p>Project Huis op Orde levert een belangrijke en voorwaardelijke bijdrage aan het tot stand komen van een vernieuwd [REDACTED] PB constateert dat het project invulling geeft aan een gewenste brede afstemming en dat K&S navolgbaar prioriteit geeft aan de uitvoering van dit project.</p> <p>PB K&S constateert dat het project Huis op Orde een lagere financieringsbehoefte heeft voor 2024 en het project heeft de prognose met €200K van €3.450K naar €3.250K bijgesteld. PB K&S adviseert deze vrijgekomen financieringsruimte voor het project Vernieuwen K3CR te gebruiken.</p>
Reactie indienend directeur op advies PB	<p>Directieoverleg Klant en Service gaat akkoord met Projectplan Huis op orde v1.0:</p> <ul style="list-style-type: none">• De realisatie van fase 1 van het project Huis op Orde• De benodigde financiering en projectvrijgave voor de uitvoering van fase 1 (Integratie met het [REDACTED], voor de periode van januari 2024 tot januari 2025, voor een bedrag van € 3.250K.
PortfolioBureau Centraal	<p>PB Centraal adviseert nog niet akkoord te gaan met het projectplan Huis op Orde.</p> <p>Tijdens de initiatiefase van het project is eind 2022 besloten het project Vernieuwing K3CR op te delen in drie separate projecten omdat de scope en omvang te groot werden (€ 15 miljoen):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vernieuwen K3CR: Verwerven en implementeren vervanging K3CR2. CCD: Verwerven en implementeren vervanging [REDACTED]3. Huis op Orde: Voorbereidende activiteiten voor bovenstaande implementaties <p>Op basis van de huidige inzichten verwacht K&S nu in totaal € 23 miljoen nodig te hebben voor deze drie projecten, waarvan € 9 miljoen voor Huis op Orde. PB constateert daarbij dat de kosten voor fase 2 (CCD) nog onzeker zijn. PB adviseert denkt dat het kan helpen als het project verder uitgesplitst worden naar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Huis op Orde 1: K3CR- Huis op Orde 2: CCD <p>PB verwacht dat dit de beheersbaarheid van het project ten goede komt. PB biedt aan met K&S te onderzoeken op welke wijze dit met minimale administratieve lasten doorgevoerd kan worden.</p> <p>PB heeft in het kwaliteitskader bij het projectplan een aantal punten opgemerkt. PB adviseert K&S het projectplan Huis op Orde 1: K3CR hierop aan te passen.</p>

De projectkosten van Huis op Orde 1: K3CR zijn naar verwachting hoger dan € 5 miljoen. Daarmee komt het project in aanmerking voor een BIT-toets en publicatie op het Rijks ICT Dashboard.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

De RvB gaat akkoord met:

- De realisatie van fase 1 van het project Huis op Orde
- De benodigde financiering en projectvrijgave voor de uitvoering van fase 1 (Integratie met het [REDACTED], voor de periode van januari 2024 tot januari 2025, voor een bedrag van **€ 3.250K**.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Inleiding en aanleiding

UWV heeft een expliciete ambitie, visie en strategie voor klantgerichte dienstverlening, met meer ruimte voor de menselijke maat. Daartoe wordt hard toegewerkt naar één dienstverleningsconcept waarin klanten één UWV ervaren op basis van een effectief functionerende samenwerking tussen de verschillende onderdelen binnen UWV. Klant en Service (K&S) is daarbinnen verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten. Daarbij wordt een Omnichannel strategie nagestreefd waarin klanten zelf kunnen kiezen hoe ze contact opnemen.

De verouderde en onrechtmatige systeemcomplexen **K3CR** (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) en **CCD** (Contact Centrum Dienstverlening) vormen de primaire systemen die gebruikt worden in het klantcontact.

Het vernieuwen van de systeemcomplexen K3CR en CCD wordt uitgevoerd in twee zelfstandige projecten die na elkaar worden uitgevoerd. Het analyseren en optimaliseren van de interfaces om de integratie binnen het UWV systeemlandschap te kunnen realiseren is een belangrijke taak van project **Huis op orde**. Hiermee ontstaan drie samenhangende, maar wel zelfstandige projecten die onder één centrale besturing (overall projectmanagement en stuurgroep) vallen.

U leest het projectplan Huis op Orde (HoO). Dit projectplan is een logisch vervolg op het projectvoorstel dat in augustus 2023 is goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Het projectplan bestaat uit een tweetal fasen. De inhoudelijke uitwerking van het plan beperkt zich alleen tot de eerste fase van het project. In deze eerste fase zorgt Huis op Orde voor werkende integraties met het nieuwe [REDACTED], gebaseerd op [REDACTED] en [REDACTED]. Het [REDACTED] is de opvolger van K3CR.

Doel

Het einddoel van het project Huis op Orde is het binnen de gestelde kaders van de project start architectuur en met behoud van dienstverlening integreren van [REDACTED] én vervolgens de opvolger van het huidige CCD-Complex in het UWV IV applicatielandschap. Hierdoor is doorontwikkeling makkelijker te realiseren en zijn koppelingen en applicatie bouwblokken eenvoudiger te beheren en her te gebruiken waarmee de servicegerichte architectuur van UWV verder wordt versterkt. Daarbij wordt geverifieerd dat de systeemketens technisch werken en met behoud van performance de juiste informatie uitwisselen.

In deze fase tot 1 januari 2025 worden de volgende zaken opgepakt en/of afgehandeld:

- Bouwen en testen KOA Bericht
- Bouwen en testen KOF ARM
- Bouwen en testen meerdere interfaces zoals MIS KCC, Klantbeeld etc
- 46 netwerkpaden door GIV/SI
- Opstellen systeemdokumentatie
- Ondersteuning inrichten beheerorganisatie

Planning

De overall planning van Huis op Orde is afgeleid van de Roadmap voor de projecten Vernieuwen K3CR, Vernieuwen CCD en Huis op Orde.

Fase	Omschrijving	Start	Eind	Status
Fase 1a*(HoO/VK3CR)	Technische implementatie koppelingen en functionaliteiten; uitvoeren integratietesten	1-1-2024	1-1-2025	Loopt
Fase 1b (HoO/VK3CR)	Support acceptatietesten, fouterstel, acceptatie en décharge fase 1	1-1-2025	1-4-2025	Nog starten

Fase 2 (HoO/VCCD)	Technische implementatie van initiatie tot en met acceptatie fase 2 en décharge project	1-1-2025	1-4-2027	Nog starten
-------------------	---	----------	----------	-------------

Budget

Het project heeft op basis van het projectvoorstel een budget toegekend gekregen van **€1.759K** voor de periode van februari 2023 tot januari 2024.

Met dit projectplan wordt budgettoekenning van **€ 3.250K** gevraagd voor de periode van januari 2024 tot januari 2025. Daarvan is **€ 2.300K** geraamd voor ontwikkeling van applicaties en koppelingen. In Q4 2024 volgt herijking van het projectplan voor budgetvrijgave van fase 1b (Q1 2025)

Voor fase 1b en fase 2 (2025 en verder) is een forecast voor de financiële middelen afgegeven. Dit is nog een globale inschatting. De totale projectbegroting voor fase 1 en 2 voor de periode 2023 t/m 2027 is geraamd op **€ 9.116K**.

Gevolgen voor mensen

Geen consequenties.

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

Kansen

Huis op Orde werkt toe naar een versterking van de servicegerichte architectuur van UWV waarbij bestaande software bouwblokken worden hergebruikt en indien nodig aangepast, en nieuwe bouwblokken ontstaan. Door deze manier van ontwikkelen en integreren worden afhankelijkheden tussen applicaties verminderd, voorkom je maatwerkwerkintegraties en stimuleer je hergebruik, mogelijk over de grenzen van divisies heen. Hierdoor ontstaat een solide fundament voor doorontwikkeling de komende jaren.

Risico's

Onderstaande risico's hebben continue aandacht van stuurgroep en projectmanagement:

Risico	Maatregelen
Activiteiten op het kritieke pad: Activiteiten op het kritieke pad kunnen door tegenvallers tijdens de ontwikkeling leiden tot uitloop in de planning.	Ontwikkelactiviteiten hebben hoge prioriteit gekregen binnen K&S. Daar waar nodig is extra capaciteit bijgeschakeld.
Externe afhankelijkheden en Divisieoverstijgende samenhang: De externe afhankelijkheden waarvoor Huis op Orde niet verantwoordelijk is, maar die wel van invloed zijn op het behalen van tijdslijnen. Huis op Orde is daarbij afhankelijk van de inzet en capaciteit van andere divisies.	Frequent contact met product owners van ontwikkelteams. Binnen K&S tweewekelijks PO-overleg met betrokken teams geïnitieerd om ontwikkelingen, blokkerende issues en afhankelijkheden te bespreken. Verandersignalen ingediend. De doorlooptijden bij DXC en GIV Integratiediensten zijn momenteel in onderzoek.
Capaciteit & prioriteit ontwikkelteams binnen en buiten K&S: Onvoldoende ontwikkelcapaciteit en prioriteit voor de veranderopgave van Huis op Orde zorgt ervoor dat planningen verschuiven.	Verandersignalen ingediend. Tijdige afstemming van veranderopdrachten en prioriteit Huis op Orde vragen, voorafgaand aan de PI-events van de verschillende divisies. Indien nodig escaleren.
Performance: Door een veelvoud aan nieuwe koppelingen tussen UWV-applicaties onderling (on premise) en koppelingen met het █████ in de Cloud kunnen gebruikers (klantadviseurs en backofficemedewerkers) vertragingen ervaren.	Er is een rapport opgesteld op basis van desk research met daarin de te verwachten doorlooptijden. Het Mastertestplan van VK3CR en Huis op Orde is opgeleverd, daarin is een tweetal performance testen voorzien. Ketenintegraties worden vroegtijdig getest om vroegtijdig de performance te kunnen meten.
Continuous change: Veranderingen in het IV landschap van UWV (bijv. uitfasen van applicaties, updates en upgrades van systemen, vervangingsvraagstukken et cetera,) kunnen impact hebben op de planning en uitvoering van Huis op Orde.	Wijzigingen met potentiële impact op Huis op Orde hebben aandacht binnen de besturing (overleg, rapportage en besluitvorming) van Huis op Orde.

Strategische aspecten van het besluit

Huis op Orde is randvoorwaardelijk om het █████ en daarna de opvolger van het huidige CCD Complex succesvol te kunnen implementeren. Dit project niet uitvoeren is geen optie omdat de

beide applicaties dan 'los' in het IV landschap hangen. Zonder Huis op Orde is het realiseren van de omnichannel strategie niet mogelijk.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Niet van toepassing.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing.

Communicatie

Huis op Orde stelt niet zelfstandig een communicatieplan op. In de overkoepelende communicatie vanuit VKCC wordt indien van toepassing ook de communicatie voor Huis op Orde opgenomen.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

1 Ja, in hun geheel.

Metadata

Omschrijving: Projectplan Huis op Orde

Trefwoorden : Integratie, ██████████ ██████████, Klant & Service