



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	3 september 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 – 312
Onderwerp	Projectplan VK3CR Faseplan 3b
Directeur	Directeur IV K&S
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	René Steenvoorden
Directeur/Organisatieonderdeel	Toelichting
Advies Portfoliobureau (PB) K&S	<p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met het gevraagde besluit.</p> <p>Project VK3CR realiseert de noodzakelijke vervanging van K3CR middels de realisatie van een gebaseerd op technologie van</p> <p>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 verder dat VK3CR als pakket samen met het project Huis op Orde wordt aangeboden. Het project Huis op Orde heeft een lagere financieringsbehoefte voor 2024 en heeft de prognose met €200K van €3.450K naar €3.250K heeft bijgesteld.</p> <p>PB K&S adviseert deze vrijgekomen financieringsruimte voor het project Vernieuwen K3CR te gebruiken, zo gaat de budgetaanvraag van €3.663k naar €3.863k voor de periode van oktober 2023 tot januari 2025.</p>
Reactie indienend directeur op advies PB	<p>Directieoverleg Klant en Service gaat akkoord met Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR - faseplan 3b Technische implementatie v1.0 Voorlegger Projectplan VK3CR Faseplan 3b; Herijkt projectplan Vernieuwen K3CR - faseplan 3b Technische implementatie v1.0:</p> <ul style="list-style-type: none">• De Realisatie van fase 3b van het project VK3CR• De benodigde funding en projectvrijgave t.b.v. fase 3b. Inrichting van € 3.863k voor de periode van oktober 2023 tot januari 2025. <p>Directie K&S ziet de risico's die het PB aangeeft. Die kunnen we ook niet uit de weg gaan. Wel kunnen we maatregelen nemen om deze risico's zo veel als mogelijk te mitigeren (project implementatie, aparte stuurgroep met vertegenwoordigers van andere divisies, veel afstemming met gebruikers, korte lijnen met IV, afdoende afspraken bij optreden issues qua escalatie). We hebben daarmee het vertrouwen dat optimale beheersmaatregelen zijn ingezet. De kostenstijging klopt, echter deze was gebaseerd op 2021. In het plan is hier uitleg op gegeven. Ze komen vooral voort uit inzichten die we eerder niet hadden (zoals licentiekosten, contractkosten en implementatiekosten).</p> <p>We adviseren om dit grote, complexe project niet halverwege onder een andere sturing te brengen, dat brengt nieuwe uitdagingen en risico's met zich mee.</p>

PB Centraal adviseert nog niet akkoord te gaan met het projectplan Vernieuwing K3CR. PB adviseert wel budgetvrijgave van xxx tot en met oktober. Dat geeft K&S de tijd om de volgende punten te adresseren in het projectplan:

- Binnen CIO-Office is er een team in oprichting dat strategische adviezen gaat geven. In mei is aan dit team opdracht gegeven een toets uit te voeren op het project Vernieuwing K3CR. Naar verwachting wordt deze toets eind deze zomer afgerond. Verzoek aan K&S is om op basis van de resultaten van de toets het projectplan aan te scherpen en opnieuw in te dienen.
- PB heeft in mei op een vorige versie van het plan een negatief advies gegeven. PB constateert dat in het nieuwe plan deels (zie kwaliteitskader) invulling is gegeven aan de adviezen van PB. Dat maakt dat deze versie van het plan nog niet helemaal gereed is voor voorleggen aan de RvB. PB adviseert K&S het plan aan te passen (zie ook kwaliteitskader).
- Het valt PB op dat de drie grootste risico's ten opzichte van de vorige versie (0.9.2) met een factor tien minder impact zijn opgenomen (€ 1.000k i.p.v. € 10.000k), terwijl de datum van de CRSA 23 augustus 2023 gelijk is gebleven. PB vraagt zich af hoe dit kan en is benieuwd geraakt naar de opbouw van de financiële impact (het inherente risico) en de financiële effecten van de mitigerende maatregelen tot aan het residurisico. PB adviseert K&S dit nader toe te lichten in de risicoparagraaf van het projectplan.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

De RvB gaat akkoord met:

- De Realisatie van fase 3b van het project VK3CR
- De benodigde funding en projectvrijgave t.b.v. fase 3b. Inrichting van **€ 4.036k** voor de periode van oktober 2023 tot januari 2025. Voor de periode okt-dec 2023 €173k en voor de periode jan-dec 2024 €3.863k

Periode (Fase 3B)	Benodigde funding	Benodigde funding fase 3b
<u>Reeds vrijgegeven</u> budget 2023	€150K+ €785K= €935K	
Extra benodigde funding 2023	€1.108K - €935K = €173K	€173K
Benodigde funding 01-01 2024 tot 01-01- 2025 (budgetreservering 2024: €3.663K) (financieringsruimte vanuit project Huis op orde: €200K)	€ 3.863K	€3.863K

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 systeemcomplexen K3CR en CCD 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 faseplan 3b Technische implementatie van het project Vernieuwen K3CR complex (VK3CR). In dit faseplan wordt tevens het gehele project op hoofdlijnen geactualiseerd ten opzichte van het geaccordeerde Projectplan VK3CR.

Doel

Het hoofddoel van dit project is het succesvol implementeren van de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] cloudoplossing [REDACTED]. Een door Europese Aanbesteding verworven functionaliteiten ter vervanging van het huidige systeemcomplex K3CR. Het betreft geen as-is vervanging omdat UWV meer CRM functionaliteiten vraagt dan dat de huidige applicatie levert. Denk hierbij aan aansluiting met chatbot en gebruikersvriendelijkheid.

Fase 3b kent als subdoelstelling Technische implementatie en inrichting beheer van [REDACTED]. Tevens vindt de voorbereiding op de business implementatie plaats.

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

- Inrichten [REDACTED]
- Bouwen en opleveren Widget telefonie
- Master Testplan en voorbereiding testen
- Implementatie plan en voorbereidingen implementatie
- Opleidingsplan en voorbereiding opleidingen
- Inrichten OTAP omgevingen
- Inrichten Beheerorganisatie
- Procesbeschrijvingen

Planning

De in dit faseplan opgenomen planning is opgesteld in samenwerking met implementatiepartner [REDACTED]

- Fase 1 Vooronderzoek is in 2021 **afgerond** in project KWNTC.
- Fase 2 Voorbereiding is **afgerond** op 1 februari 2023.
- Fase 3 is gesplitst in;
 - Fase 3a verwerving is september 2023 **afgerond**. Gegund is aan de oplossing van [REDACTED], [REDACTED] [REDACTED]. En aan [REDACTED] als implementatiepartner.
 - Fase 3b Technische implementatie is gestart en duurt van sept '23 tot januari 2025.
 - Fase 3c Business implementatie wordt verwacht rond januari '25 te starten en duurt tot juni 2025.
 - Fase 3d is nazorg en het uitfasen van K3CR.

Budget

Het project heeft budget toegekend gekregen tot en met fase 3a Verwerving (tot oktober 2023).

Met dit herijkte projectplan en faseplan 3b Technische implementatie wordt budgettoekenning van **€4.036k** gevraagd. €173K voor de periode okt-dec 2023 en €3.863K voor de periode jan-dec 2024. Naast de al eerder toegekende €3.663K heeft K&S €200K ruimte gevonden binnen haar eigen portfolio, bij het volgende project:

- Project Huis op Orde €200K. De prognose gaat van €3.450k naar €3.250k.

In het onderstaande is uitgegaan van 8 weken uitrol, met een tijdelijke inhuur om dienstverlening op peil te houden van maximaal 42 fte. Onderstaande kosten zijn verdeeld over fase 3b en fase 3c.

Voor de migratie van K3CR naar [REDACTED] oplossing is de inschatting dat voor de migratie sec nodig is:

- € 960 K Kosten training 1200 medewerkers K&S 2 dagen training
- € 428 K Voor extra tijdelijke inhuur (max. 42 fte gedurende 13 dagen). M.n. deze kosten post is afhankelijk van gekozen scenario (migratietijd, hoeveelheid inhuur, etc)

Nu de leverancier bekend is zijn ook de licentiekosten bekend voor fase 3c. Uitgaande van directe afname (aanne) van een deel van de licenties per september bedragen de licentiekosten in 2024 € 85k

Met bovenstaande inzichten is de begroting voor fase 3b en 3c bijgesteld. Een verdere detaillering vindt plaats in het herijkte projectplan dat voor fase 3c wordt gemaakt in Q3 2024.

Voor de volledige technische- en businessimplementatie is een budgetindicatie afgegeven van **€7.167k**, waarmee dit project inclusief de afgeronde fases 1 en 2 uitkomt op een totaal van **€9.210k**.

Aangezien het totale project boven de 5 Mln uitkomt is dit project op het Rijks ICT dashboard opgenomen en komt in aanmerking voor een BIT-toets en is een CIO oordeel/advies opgesteld. Het project is inmiddels aangemeld en bevindt zich in portefeuille. Of en wanneer er een BIT-toets plaats zal vinden is dus nog onbekend.

Tijdens de technische implementatie onderscheiden we 4 onderdelen in fase 3b:

- a) Voorbereiding technische implementatie (validatie user story's).
- b) Technische implementatie (configuratie, aansluiten op UWV en opleveren [REDACTED] [REDACTED]).
- c) Voorbereiden en inrichten beheer (beheer organisatie, procedures en afspraken).
- d) Voorbereiden fase 3C business implementatie (uitrolscenario, communicatie, training en change).

Met [REDACTED], de uitvoering K&S staf- en lijnafdelingen, en divisies wordt een implementatieplan opgesteld.

De PSA, GEB en het hierboven genoemde implementatieplan vormen de basis voor het faseplan 3c Business implementatie dat in juni 2024 zal worden opgeleverd.

Er is op peildatum 30-9-23 één issue gedefinieerd en twee risico's met hoge prioriteit:

- Issue: op belangrijke onderdelen lijkt er tussen hetgeen door [REDACTED] is aangeboden en dat wat UWV verwacht een gap. Op één punt is dit inmiddels duidelijk geworden: de wijze van migratie/uitrol (big bang versus gefaseerd).
- Risico's
 - Medewerkers K&S krijgen teveel veranderingen gelijker tijd te verwerken.
 - Niet alle, voor UWV gebouwde maatwerkfunctionaliteit, in K3CR wordt gedekt door het nieuwe CRM standaardpakket

Gevolgen voor mensen

[REDACTED] zorgt voor een significante verbetering in de ondersteuning van K&S medewerkers. Het inrichten van van [REDACTED] heeft eveneens gevolgen voor KCC processen en de beheerorganisatie rond de huidige applicatie K3CR. Het beheer gaat van een on-premise naar een cloud applicatie.

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

Het inrichten en implementeren van [REDACTED] is randvoorwaardelijk voor het realiseren van de multichanne strategie van K&S. Het geeft medewerkers de mogelijkheid om met een modern hulpmiddel te werken in plaats van met een verouderde en onrechtmatige applicatie

Strategische aspecten van het besluit

Zonder goedkeuring kan het project niet starten met het inrichten van de door middel van Europese aanbesteding verworven applicatie [REDACTED] [REDACTED]. Naar aanleiding van de inkoopstrategie hebben wij gekozen om, tegelijk met de aanschaf van [REDACTED], een implementatiepartner aan te besteden. Zonder dit besluit zal het contract met deze partner [REDACTED] gehonoreerd moeten worden. Het niet implementeren van [REDACTED] heeft grote gevolgen voor het realiseren van de door K&S te realiseren omnichannel strategie.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Het in gebruik nemen van [REDACTED] verbetert de client registratie (CRM) van K&S medewerkers en geeft mogelijkheden om, in combinatie met de toekomstig aan te besteden CCD functionaliteit, gebruik te gaan maken van Chat en Chatbot functionaliteit. Deze functionaliteiten zijn nu weliswaar rudimentair in de huidige [REDACTED] applicatie aanwezig, maar voldoet niet aan de eisen die UWV hieraan stelt. Samen met telefonie ([REDACTED]) en beeldbellen (buiten scope van VKCC) realiseert K&S hiermee haar Multi channel strategie. Voor het personeel van niet alleen K&S, maar ook het personeel van overige divisies betekent het een standaard applicatie voor het registreren van client contact en het volgen van een juiste afhandeling van een client vraag.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing.

Communicatie

Communicatie wordt conform het communicatieplan uitgevoerd.

Dit houdt in dat het project de komende maanden veelvuldig naar K&S en overige divisies zal aangeven wat de voortgang is van het inrichten van █████, maar tevens wat het betekent voor medewerkers in termen van processen, ondersteuning en beheer van de nieuwe applicatie. Communicatie naar K&S medewerkers zal uitgevoerd worden onder regie van uitvoering zelf.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

1 Ja, in hun geheel.

Metadata

Omschrijving: Projectplan fase 3b VK3CR

Trefwoorden: CRM applicatie, █████ █████, Klant & Service.