



Projectplan Huis op Orde

Huis op Orde – Deelproject van VKCC

Gerhard Hagedoorn, opdrachtgever vanuit IV

1 juli 2024

Projectmanager	██████████
Projectcode	UN1073
Versie:	v0.95

Inhoud

Managementsamenvatting	2
Aanleiding en voorstel	4
Bijdrage aan organisatiedoelstelling	5
Projectdoelstelling.....	5
Samenhang doelstellingen projecten	5
Externe afhankelijkheden.....	7
Uitgangspunten	8
Randvoorwaarden	9
Maakbaarheid projectresultaten	9
Verantwoording gekozen scenario	9
Besturing en stakeholders.....	11
Scope.....	13
Overzicht fasen:	15
Kwaliteit	16
Resultaten & planning	17
Issues, kansen, risico's & maatregelen	19
Financiën	20
Verantwoording verschil WAS/WORDT totale begroting	21
Verantwoording realisatie Initiatiefase	21
Structurele meerkosten	22
Kwantitatieve Baten	22
Kwalitatieve baten.....	22
Communicatiematrix	23
Personele consequenties.....	23
Versiebeheer.....	24
Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen.....	26
Bijlage 2: Backlog Huis op Orde.....	28
Bijlage 3: Integrale 'high-level' planning HoO & VK3CR.....	29
Bijlage 4: Planningsoverzicht Huis op Orde.....	30
Bijlage 5: Detailplanning HoO	31
Bijlage 6: Risico's.....	32
Bijlage 7: Transitiearchitectuur contactmanagement (HoO en VK3CR)	35
Bijlage 8: High level overzicht betrokken applicaties.....	36
Bijlage 9: Begroting Huis op Orde	37

Managementsamenvatting

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.

Doel

Het einddoel van het project Huis op Orde is het binnen de gestelde kaders van de project start architectuur (PSA) 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 de 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.

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

* De in dit projectplan opgenomen planning voor fase 1 is in sync met de integrale planning door met het project VK3CR en [REDACTED] is opgesteld (zie Bijlage 3: Integrale 'high-level' planning HoO & VK3CR).

Budget

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 2024 was €3.450K gereserveerd voor het project Huis op Orde, doordat het project financiële ruimte verwacht in 2024 wordt gevraagd om akkoord te gaan met het beschikbaar stellen van deze ruimte voor het project Vernieuwen K3CR (á €200K).

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

Projectnaam: Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0
Sjabloonversie: 14-03-2022 1.1

Risico's en issues

Onderstaande risico's (zie ook Bijlage 6: 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. uitfaseren 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.

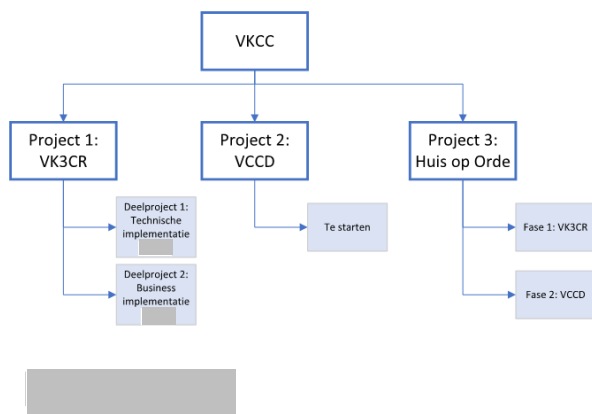
Aanleiding en voorstel

Het project Huis op Orde is een zelfstandig project maar wordt in samenhang met het project Vernieuwen K3CR en andere projecten en teams binnen en buiten K&S uitgevoerd.

Huis op Orde is één van de drie projecten van het traject VKCC (**V**ernieuwen **K**3CR en **CCD** Complex). De andere twee projecten zijn:

- Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie (VK3CR); en
- Vernieuwen Contact Center Dienstverlening (VCCD) **Geplande startdatum 1 januari 2025.**

Hieronder zijn de projecten en deelprojecten in samenhang weergegeven. Daarbij is het belangrijk om op te merken dat er een directe en wederzijdse afhankelijkheid is tussen fase 1 van Huis op Orde en deelproject 1 VK3CR en te zijner tijd tussen deelproject 2 VCCD en fase 2 van Huis op Orde.



De systeemcomplexen K3CR (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) en [redacted] (Contact Center Dienstverlening) vormen de primaire systemen die gebruikt worden bij het afhandelen van klantcontact. Door aflopende contracten moeten beide systemen worden vervangen. Het vernieuwen van de systeemcomplexen K3CR en CCD wordt uitgevoerd in twee zelfstandige projecten. Huis op Orde is het derde samenhangende project dat ervoor zorgt dat deze nieuwe systemen kunnen worden gekoppeld aan het UWV applicatielandschap.

Figuur 1: projecten en deelprojecten

Huis op Orde maakt daarmee dus de weg vrij om de nieuwe systemen te implementeren en is daarmee randvoorwaardelijk voor het realiseren van deze projecten. Het onder architectuur analyseren, realiseren en optimaliseren van koppelingen en componenten (KIA/KOA/KOF) is een belangrijke taak van project Huis op Orde. Na de business implementaties moet het geheel namelijk weer naadloos samenwerken met [redacted] en de nog te selecteren oplossing voor CCD.

De aanbesteding van [redacted] ter vervanging van K3CR is in september 2023 formeel afgerond met de ondertekening van de bijbehorende contracten. [redacted] is de geselecteerde partner voor implementatie en beheer, [redacted] de software leverancier van [redacted]. De eerste fase van het project Vernieuwen K3CR (VK3CR) genaamd "Vorbereidingsdiensten" liep van september 2023 tot en met maart 2024.

Figuur 2: De 3 projecten van VKCC in samenhang

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1 [redacted]
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

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.

Huis op Orde is randvoorwaardelijk om het [redacted] 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.

Projectdoelstelling

Het project Huis op Orde bestaat uit twee fasen:

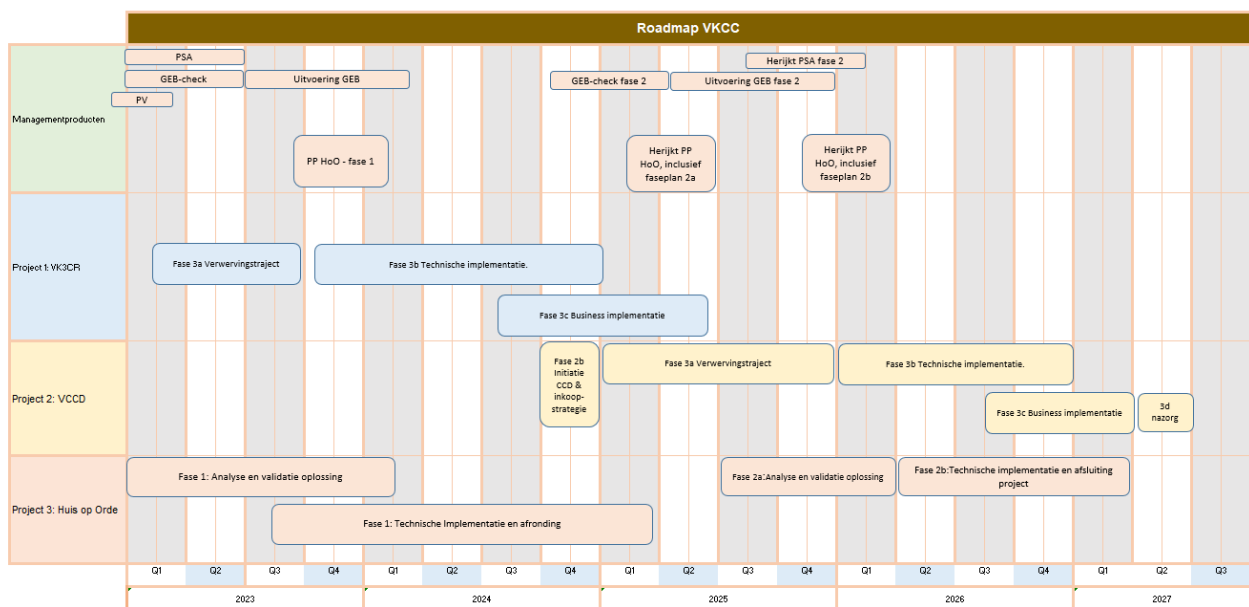
1. Fase 1 HoO: zorgt voor het project Vernieuwen K3CR voor een technisch werkbaar situatie.
2. Fase 2 HoO: zorgt voor het project Vernieuwen CCD voor de gedefinieerde eindsituatie.

Het einddoel van het project Huis op Orde is:

Het binnen de gestelde kaders van de project start architectuur (PSA) en met behoud van dienstverlening integreren in het UWV IV applicatielandschap van [redacted] én de opvolger van het huidige CCD-Complex. Na afloop van het project HoO is doorontwikkeling van het systeemlandschap makkelijker te realiseren en zijn koppelingen en applicatie bouwblokken eenvoudiger te beheren. Daarbij wordt geverifieerd dat de systeemketens technisch werken en met behoud van performance de juiste informatie uitwisselen.

Samenhang doelstellingen projecten

De realisatie van de projecten VK3CR en VCCD is niet mogelijk zonder het project Huis op Orde (HoO) In onderstaande Figuur 3 is de relatie van deze drie projecten weergegeven.



Figuur 3 Plaats van Huis op Orde in relatie tot VK3CR en VCCD

Samenhang projecten VK3CR en Huis op Orde

Huis op Orde en VK3CR leveren gezamenlijk een integraal werkende oplossing voor contactregistratie. Huis op Orde moet daarom voor wat betreft de tijdslijnen in sync blijven met de tijdslijnen van de technische implementatie van VK3CR. De integraliteit van de planning komt tot uitdrukking in Bijlage 3: Integrale 'high-level' planning HoO & VK3CR. Uitloop van activiteiten op het kritieke pad heeft direct impact op de business implementatie en go-live van [REDACTED]

Gelet op deze integraliteit en afhankelijkheden tussen de drie projecten onderling is gekozen voor een governance structuur met als kenmerken een (1) stuurgroep VKCC en een (1) overall besturing. Voor wat betreft de management producten delen VK3CR en Huis op Orde een gezamenlijke GEB, PSA en master testplan. Versie 0.9 van de GEB vormt de baseline voor het voorliggende projectplan. De PSA van VK3CR is in maart 2024 goedgekeurd. Deze PSA wordt tevens gezien als een herijking van de PSA voor Huis op Orde. Na aanbesteding van de opvolger van [REDACTED] wordt de PSA herijkt.

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

Externe afhankelijkheden

Van de volgende specifieke projecten en ontwikkelingen is Huis op Orde is Huis op Orde afhankelijk, maar vallen buiten het projectbereik. Uiteraard worden deze ontwikkelingen wel nauwgezet gevolgd.

Divisies	
WERKbedrijf & Uitkeren	<p>WERKbedrijf en Uitkeren spelen als backoffices een belangrijke rol bij de afhandeling van tweede lijn klantverzoeken. Zij gebruiken daarvoor nu Sonar respectievelijk UZS. Nadere analyse volgt tijdens validatiewerkshops in Q4 2023/ Q1 2024.</p> <p>Uitkeren bouwt een structurele oplossing voor het bepalen van het recht op en de duur van de uitkering. Klantbeeld zal daar op termijn op aansluiten maar er wordt gezien de onzekerheden gekeken naar een tijdelijk alternatief.</p>
Facilitair Bedrijf	De infrastructuur van Facilitair bedrijf (DIV) wordt geraakt op het gebied van berichtarchivering, notificatie Berichtenbox MijnOverheid en afscherming van cliënten met een bijzonder BSN.
Concern ICT	<p>GIV Integratiediensten voor het maken van koppelingen.</p> <p>De bouw van virtuele services (ofwel stubs) door GIV Service Virtualisatie. Momenteel maken we nog geen gebruik van hun diensten maar het is een reële mogelijkheid dat dit gaat gebeuren voor het ontwikkelen van een stub voor de configureerbare webservice zoeken van een werkgever (zie Gegevensdiensten hieronder).</p>
Gegevensdiensten (, RIBC-register , CWS zoeken werkgever)	<p>Ontwikkeling RIBC-register. Huis op Orde sluit aan op het RIBC register dat door Gegevensdiensten als dienst wordt ontwikkeld en waarbij SMZ eigenaar is van de brongegevens. Huis op Orde is ook financier van deze oplossing.</p> <p>Ontwikkelen van een configureerbare webservice (CWS) of Generieke Gegevensdienst (GGD) voor het kunnen zoeken van een werkgever op postcode en huisnummer</p>
Projecten	
Vernieuwen K3CR ()	<p>VK3CR maakt voor datalevering gebruik van koppelingen en componenten die door Huis op Orde worden gemaakt. De door huis op Orde uitgevoerde initiële analyses zijn in Q4 2023 in een reeks van workshops gevalideerd. Het integratieontwerp van is afgerond. Hierdoor is de scope van HoO vastgesteld.</p> <p>Huis op Orde is afhankelijk van tijdige beschikbaarheid van de juiste omgevingen om mee te kunnen koppelen. Dan gaat het onder meer over de planning op user story niveau van VK3CR en de aansluiting daarvan op de integratieplanning van Huis op Orde.</p>
Uitfaseren GVI ()	Huis op Orde gebruikt de oplossing van Uitfaseren Generieke Verwijsindex (GVI) om klantcontacten te kunnen routeren van de kanalen telefonie en portaalberichten. Dit project is in de afrondingsfase.
MDT Klantbeeld Werkgever (KBW) PO 	Er is een uitbreiding nodig v.w.b. het raadplegen van werkgeversbetalingen in KBW. Momenteel zijn deze gegevens opgenomen in K3CR. levert in Q3 2024 een MVP op van KBW. Daar zitten de werkgeversbetalingen nog niet in. MDT KBW voert de aanpassingen door (zie afhankelijkheid project uitfaseren BAS)
Project Klantbeeld Werkgever, Programma E-Werken (PL)	

Team	
Project uitfaseren BAS ()	De betaalgegevens werkgever en werknemer worden nu geleverd door de applicatie BAS. Het project uitfaseren BAS zorgt ervoor dat BAS, beoogd in Q2 2024) wordt vervangen door Peoplesoft. KBW en KBB moeten op Peoplesoft aangesloten worden.
Klantbeeld Burger (KBB) PO ()	Er is een uitbreiding nodig van Klantbeeld Burger voor het raadplegen van het aantal jaren arbeidsverleden en DVB werknemer. Ook is er een berekening recht op uitkering nodig. Daarbij wordt in de toekomst aangesloten worden op een lopende ontwikkeling binnen Uitkeren. Omdat oplevering daarvan onzeker is, kijkt team KBB i.s.m. Huis op Orde naar een alternatief.
Externe leveranciers	
()	Het tijdig opleveren van () OTAP-omgevingen om mee te koppelen en aanleveren van gegevens die nodig zijn om een koppelingen aan te vragen bij GIV Integratiediensten. Tevens gaat () een stuk routing doen van portaalberichten (VDC) in (). De verantwoordelijkheid voor realisatie ligt bij VK3CR met Huis op Orde als opdrachtgever.
()	Aanpassingen nodig aan de integratie van () met (), en met componenten in het UWV applicatielandschap het kader van telefonie en portaalberichten

Uitgangspunten

- HoO gaat uit van een gefaseerde migratie met een kopgroep en daarna een Big Bang naar de overige gebruikers. Alle (initiële) analyses en daaruit voortvloeiende veranderopdrachten zijn daarop gebaseerd.
- Huis op Orde richt zich primair op technische aanpassingen zoals: systeemintegratie, aanpassing van koppelvlakken en berichtverwerking binnen het UWV-domein. Er worden geen functionele aanpassingen doorgevoerd die ingrijpen in het datamodel van materie- en bronsystemen. Er wordt in voorkomende gevallen allereerst gekeken naar alternatieve mogelijkheden om de gevraagde informatie te kunnen leveren. Als functionele aanpassing de enige optie is, wordt daarover door de stuurgroep een besluit genomen.
- Het uitgangspunt voor de planning van Huis op Orde is dat:
 - Het werk in veel gevallen pas definitief wordt ingepland tijdens een PI event. Huis op Orde zal erop toezien dat de veranderopdrachten tijdig zijn ingediend afgestemd, maar heeft geen zeggenschap over het werk dat daadwerkelijk wordt gepland en het commitment dat daar op afgegeven wordt.
 - De betrokken divisies, projecten en teams, die producten opleveren waarvan Huis op Orde afhankelijk is (zie externe afhankelijkheden), dit in overeenstemming doen met de tijdslijnen van Huis op Orde.
 - De ontwikkeling van de KOA Bericht (als onderdeel van de portaalberichtenketen) op het kritieke pad ligt. Andere ontwikkelingen zijn daar zoveel als mogelijk omheen gepland. Uitloop van werk op het kritieke pad zorgt er per definitie voor dat de druk op het acceptatietesttraject te groot wordt, waardoor de livegang verschuift.
 - De koppelingen die door GIV Integratiediensten gerealiseerd worden, kunnen pas definitief ingepland worden als de gehele koppeling correct is beschreven. Het indienen van de koppeling gebeurt door het DevOPS team dat de leverancier is van de van de uit te wisselen gegevens. HoO behoudt het totaaloverzicht.

Alle benodigde VO's zijn in de backlog van maart 2024 definitief vastgesteld. (zie

Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen

In deze bijlage worden de definities, begrippen en afkortingen beschreven die worden gebruikt in het voorliggende projectvoorstel. Het doel daarvan is het creëren van een gezamenlijk beeld bij de gebruikte begrippen.

Definities en begrippen

Contact Center	De term Contact Center wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In 'project 3: Vervanging CCD' gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope ligt de benaming ook Contact Center Software as a Service voor de hand (CC SaaS).
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waarvan de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
CRM	De CRM functionaliteit die door de geselecteerde leverancier en CRM implementatiepartner wordt geleverd ter vervanging van K3CR.
Definition of Done	De Definition of Done geeft een formele definitie van de kwaliteitscriteria waaraan het gerealiseerde werk moet voldoen voordat het echt klaar is. Te denken valt aan het voldoen aan de gestelde specificaties en het opstellen dan wel bijwerken van documentatie.
Definition of Ready	Een Definition of Ready is een checklist met kwaliteitskenmerken en acceptatiecriteria waar een User Story aan moet voldoen voordat het te realiseren werk kan worden uitgevoerd door een Scrum team.
Hybride situatie	Er moeten 20+ applicaties en koppelingen binnen het UWV applicatielandschap in meer of mindere mate worden aangepast, terwijl CRM gefaseerd in gebruik genomen wordt door medewerkers .Dat kan betekenen dat in deze Hybride situatie tijdelijk veel koppelingen dubbel uitgevoerd moeten worden waardoor huidige applicaties gelijktijdig twee informatiestromen moeten ondersteunen.
K3CR	Het systeemcomplex K3CR omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2 ^e lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperkte functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is.
Materiesystemen	Alle systemen in het IV-landschap zijn materiesystemen. Een deelverzameling daarvan kunnen gegevens aanleverende bronsystemen zijn, gegevens ontvangende materiesystemen of beide. Een materiesysteem omvat over het algemeen een administratie bijvoorbeeld voor klachten, schuldhulpverlening, contactmomenten (contactregistratie systeem) enz.
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum. Levert managementinformatie over KCC aan K&S.
Productbacklog	Alle geaccordeerde en geprioriteerde veranderopdrachten die uit het vraagsturingsproces komen.
Stub	Een hulpmiddel dat gebruikt wordt bij het testen van applicaties. Een stub is software dat het gedrag nabootst van een ontbrekend systeem of functionaliteit. Hierdoor is de communicatie met het nog ontbrekende stuk toch te testen.
Systeemcomplex	Meerdere systemen die gezamenlijke bijdragen aan het zelfde doel. Zo spreken we binnen VKCC over de systeemcomplexen K3CR en ██████ .
User Story	Eisen aan een systeem vanuit het gezichtsveld van de gebruiker.

Veranderopdracht	Een veranderopdracht binnen de context van Huis op Orde is een opdracht om een wijziging in het IV landschap te realiseren.
Werkbare situatie	De projecten K3CR en Huis op Orde leveren resultaten op met gevolgen voor bijna alle UWV-collega's (vanwege gebruik K3CR lite). Bij de implementatie van de nieuwe CRM-functionaliteiten moet een situatie zijn ontstaan waarin de klantadviseurs in hun relatie met de cliënt minimaal de kwaliteit van de huidige dienstverlening kunnen leveren.

Afkortingen

AIV ICT	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
API	Application Programming Interface
ART	Agile Release Train (begrip uit SAFe framework)
BAS	Banken Afhandeling Systeem
CC	Contact Center
CCD	Contact Centrum Dienstverlening
CISO	Chief Information Security Officer
CMS	Content Management Systeem
CRM	Customer Relation Management
CRSA	Control Risk Self Assessment
DWH	Data Warehouse (zie MIS KCC)
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
FCC	Fortes Change Cloud
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling
HoO	Project Huis op Orde
K3CR	Klanten Contact Centrum Contact Registratie
KAT	Ketenacceptatietesten
GAT	Gebruikersacceptatietesten
KCC	Klanten Contact Centrum
KIA	Klant Interactie Applicatie
KMS	Kennis Management Systeem
KOA	Kanaal Onafhankelijke Applicatie
KOF	Kanaal Onafhankelijke Functie
KWNT	Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telephonie
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum
PI	Program Increment (begrip uit SAFe framework)
PO	Product Owner
PRA	Product Risico Analyse
PSA	Project Start Architectuur
SA	Solution Architectuur (begrip uit SAFe framework)
SAAS	Software as a Service
SAFe	Scaled Agile Framework
SIEM	Security Information and Event management System
SMZ	Divisie Sociaal-medische zaken
VCCD	Project Vernieuwing Contact Center Dienstverlening
VDC	Veilig Digitaal Communiceren
VK3CR	Project Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie
VKCC	Vernieuwen K3CR en CCD complex
VO	Veranderopdracht
VORAP	Voortgangsrapportage

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

- Bijlage 2: Backlog Huis op Orde).
- De acceptatieomgeving van [REDACTED] is uiterlijk medio april 2024 beschikbaar zijn om mee te koppelen.
- De ontsluiting van gegevens via de ExpressRoute dient helder te zijn, evenals de manier van aansluiten van stubs

Randvoorwaarden

Huis op Orde wordt uitgevoerd in lijn met:

- De geldende kaders omtrent Doelarchitectuur, PSA en referentiearchitectuur van GIV/Integratiediensten.
- [Het IV beleid](#) (alleen via Citrix te benaderen)
- De planning voor de vernieuwing van K3CR.
- De bouwplanning voor aanpassing van applicaties, koppelingen en infrastructuur die het ritme volgt van de kwartaalplanningen van de betrokken afdelingen en divisies.
- Uitloop binnen het project VK3CR heeft direct uitloop binnen dit project tot gevolg. Beide zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.
- De door [redacted] te leveren koppelingen die zijn gebaseerd op (Open)API, waarbij berichten worden afgeleverd op de API gateway (zie doelarchitectuur).

Maakbaarheid projectresultaten

Het project Huis op Orde doet de komende jaren een groot beroep op analisten, architecten, realisatie-, beheer- en testteams binnen én buiten K&S. Afstemming en aansluiting wordt gezocht bij de bestaande voortbrengingsprocessen. In FCC is de totaal benodigde (verwachte) capaciteit voor HoO opgenomen.

Huis op Orde heeft geen zeggenschap over de agile teams binnen het voortbrengingsprocessen zoals die georganiseerd zijn binnen K&S en de divisies, projecten en teams waarvan Huis op Orde afhankelijk is. Huis op Orde volgt daarin de afspraken, cadans en ceremonies die daarbinnen zijn vastgesteld. Voor Huis op Orde is het van groot belang dat de externe afhankelijkheden goed gemanaged blijven worden en dat Huis op Orde hoge prioriteit krijgt bij het inplannen van het werk door de betrokken ontwikkelteams. Deze onzekerheid stelt maakbaarheid en haalbaarheid van plannings op de proef en is daarmee een punt van continue aandacht en zorg. De volgende K&S teams zijn betrokken bij het project Huis op Orde:

- MDT 4.1 & 4.2 Mijn UWV
- MDT 4.3 Waikiki WGR-Portaal
- MDT 5.2 Suez
- MDT 6.1 K3CR/MISKCC
- MDT 6.2 Klantbeeld
- MDT 7.7 UKIA

Verantwoording gekozen scenario

In het huidige applicatielandschap werken tientallen systemen en koppelingen samen om klantprocessen van de klantcontactcentra en backoffices te ondersteunen. Dit landschap kenmerkt zich over het algemeen door veel maatwerk en integraties (koppelingen) die beperkt tot niet herbruikbaar zijn en onvolledig gedocumenteerd. K3CR speelt daarin een centrale rol. Het is een on-premise applicatie die draait binnen het UWV-datacentrum en kent een breder toepassingsgebied dan alleen contactregistratie. Dat bredere toepassingsgebied uit zich onder meer in de centrale rol die K3CR bijvoorbeeld speelt in: de routing van portaalberichten via werkgevers- en werknemersportalen; het bijhouden van een registratie van gegevens voor bijzondere gevalsbehandeling en registratie van gegevens die je typisch in een klantbeeldapplicatie zou verwachten.

In de toekomstige situatie werkt Huis op Orde toe naar een situatie waarbij het mogelijk is om K3CR te vervangen door een [redacted] als SaaS-oplossing buiten het UWV-datacentrum in de Cloud met [redacted]. Huis op Orde is randvoorwaardelijk om [redacted] en daarna de opvolger van het huidige CCD Complex te kunnen implementeren. Dit project niet uitvoeren is geen optie omdat de beide applicaties dan 'los' in het IV landschap hangen.

Huis op Orde houdt zich daarbij aan een aanpak met de volgende vereisten:

- Huis op Orde maakt het mogelijk dat K3CR op termijn uitgezet moet kunnen worden.
- Huis op Orde biedt oplossingen voor toepassingen die buiten het bereik van het project K3CR (implementatie [redacted] vallen. In lijn met de bovengenoemde voorbeelden betekent dit bijvoorbeeld dat Huis op Orde door Gegevensdiensten een register laat bouwen voor de registratie van bijzondere cliëntgegevens, en buiten K3CR om, oplossingen bouwt voor routing

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1 [redacted]
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

en kanaalsturing, bijv. door een aparte applicatie (KOA Bericht) te laten bouwen voor routing van portaalberichten.

- Huis op orde levert API-koppelingen (netwerkpaden) voor datalevering aan het [REDACTED]. Dat is in de aanbestedingsfase zo vereist en een universele en toekomstvaste manier van koppelen met Cloudapplicaties.
- Huis op Orde werkt onder architectuur. Daarin wordt toegewerkt naar een versterking van de servicegerichte architectuur van UWV waarbij bestaande bouwblokken (KOA's) worden hergebruikt en indien nodig aangepast, en nieuwe KOA's en andere API-webservices ontstaan. Door deze manier van ontwikkelen en integreren worden afhankelijkheden tussen applicaties verminderd (loosley coupled applicaties), voorkom je maatwerkwerkintegraties en stimuleer je hergebruik, mogelijk over de grenzen van divisies heen¹. Hierdoor ontstaat een solide fundament voor doorontwikkeling de komende jaren.
- Huis op Orde moet indien technisch mogelijk een gefaseerde migratie ondersteunen waarbij gebruikers in groepen worden aangesloten op het [REDACTED].

De consequentie van deze aanpak is dat er door deze veranderbeweging een toekomstvaste en robuuste technische implementatie wordt neergezet, die resulteert in ca. (zie Figuur 10):

- 57 Koppelingen (netwerkpaden) aan te leggen door GIV Integratiediensten waarvan ca. 30 met het [REDACTED]
- 56 Functionaliteiten die we moeten inpassen in het applicatielandschap om ervoor te zorgen dat er gewerkt kan worden met het nieuwe [REDACTED]

De aantallen (zie

¹ Het scenario dat Huis op Orde hierbij hanteert, past binnen de gestelde IV kaders. Vertaald naar Huis op Orde:

- Eerst kijken naar hergebruik, vervolgens naar standaard en tot slot naar maatwerk.
- Afhankelijkheden tussen applicaties onderling verminderen door herpositioneren van bijv. Klantbeeld, registratie bijzondere BSN's en Veilig Digitaal Communiceren (VDC), waardoor het koppelen van systemen eenvoudiger wordt en systemen zoals K3CR op termijn ook uitgezet kunnen worden.
- Het vereenvoudigen van het landschap bijvoorbeeld door daar waar mogelijk het aantal koppelingen te verminderen.
- Gebruik maken van de overheidsbrede en internationaal geaccepteerde standaarden voor gegevensuitwisseling.
- Aansluiten op doelarchitectuur, dan wel een inrichting kiezen als opmaat naar de doelarchitectuur.

Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen

In deze bijlage worden de definities, begrippen en afkortingen beschreven die worden gebruikt in het voorliggende projectvoorstel. Het doel daarvan is het creëren van een gezamenlijk beeld bij de gebruikte begrippen.

Definities en begrippen

Contact Center	De term Contact Center wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In 'project 3: Vervanging CCD' gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope ligt de benaming ook Contact Center Software as a Service voor de hand (CC SaaS).
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waarvan de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
CRM	De CRM functionaliteit die door de geselecteerde leverancier en CRM implementatiepartner wordt geleverd ter vervanging van K3CR.
Definition of Done	De Definition of Done geeft een formele definitie van de kwaliteitscriteria waaraan het gerealiseerde werk moet voldoen voordat het echt klaar is. Te denken valt aan het voldoen aan de gestelde specificaties en het opstellen dan wel bijwerken van documentatie.
Definition of Ready	Een Definition of Ready is een checklist met kwaliteitskenmerken en acceptatiecriteria waar een User Story aan moet voldoen voordat het te realiseren werk kan worden uitgevoerd door een Scrum team.
Hybride situatie	Er moeten 20+ applicaties en koppelingen binnen het UWV applicatielandschap in meer of mindere mate worden aangepast, terwijl CRM gefaseerd in gebruik genomen wordt door medewerkers .Dat kan betekenen dat in deze Hybride situatie tijdelijk veel koppelingen dubbel uitgevoerd moeten worden waardoor huidige applicaties gelijktijdig twee informatiestromen moeten ondersteunen.
K3CR	Het systeemcomplex K3CR omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2 ^e lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperkte functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is.
Materiesystemen	Alle systemen in het IV-landschap zijn materiesystemen. Een deelverzameling daarvan kunnen gegevens aanleverende bronsystemen zijn, gegevens ontvangende materiesystemen of beide. Een materiesysteem omvat over het algemeen een administratie bijvoorbeeld voor klachten, schuldhulpverlening, contactmomenten (contactregistratie systeem) enz.
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum. Levert managementinformatie over KCC aan K&S.
Productbacklog	Alle geaccordeerde en geprioriteerde veranderopdrachten die uit het vraagsturingsproces komen.
Stub	Een hulpmiddel dat gebruikt wordt bij het testen van applicaties. Een stub is software dat het gedrag nabootst van een ontbrekend systeem of functionaliteit. Hierdoor is de communicatie met het nog ontbrekende stuk toch te testen.
Systeemcomplex	Meerdere systemen die gezamenlijke bijdragen aan het zelfde doel. Zo spreken we binnen VKCC over de systeemcomplexen K3CR en ██████ .
User Story	Eisen aan een systeem vanuit het gezichtsveld van de gebruiker.

Veranderopdracht	Een veranderopdracht binnen de context van Huis op Orde is een opdracht om een wijziging in het IV landschap te realiseren.
Werkbare situatie	De projecten K3CR en Huis op Orde leveren resultaten op met gevolgen voor bijna alle UWV-collega's (vanwege gebruik K3CR lite). Bij de implementatie van de nieuwe CRM-functionaliteiten moet een situatie zijn ontstaan waarin de klantadviseurs in hun relatie met de cliënt minimaal de kwaliteit van de huidige dienstverlening kunnen leveren.

Afkortingen

AIV ICT	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
API	Application Programming Interface
ART	Agile Release Train (begrip uit SAFe framework)
BAS	Banken Afhandeling Systeem
CC	Contact Center
CCD	Contact Centrum Dienstverlening
CISO	Chief Information Security Officer
CMS	Content Management Systeem
CRM	Customer Relation Management
CRSA	Control Risk Self Assessment
DWH	Data Warehouse (zie MIS KCC)
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
FCC	Fortes Change Cloud
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling
HoO	Project Huis op Orde
K3CR	Klanten Contact Centrum Contact Registratie
KAT	Ketenacceptatietesten
GAT	Gebruikersacceptatietesten
KCC	Klanten Contact Centrum
KIA	Klant Interactie Applicatie
KMS	Kennis Management Systeem
KOA	Kanaal Onafhankelijke Applicatie
KOF	Kanaal Onafhankelijke Functie
KWNT	Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telephonie
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum
PI	Program Increment (begrip uit SAFe framework)
PO	Product Owner
PRA	Product Risico Analyse
PSA	Project Start Architectuur
SA	Solution Architectuur (begrip uit SAFe framework)
SAAS	Software as a Service
SAFe	Scaled Agile Framework
SIEM	Security Information and Event management System
SMZ	Divisie Sociaal-medische zaken
VCCD	Project Vernieuwing Contact Center Dienstverlening
VDC	Veilig Digitaal Communiceren
VK3CR	Project Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie
VKCC	Vernieuwen K3CR en CCD complex
VO	Veranderopdracht
VORAP	Voortgangsrapportage

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Bijlage 2: Backlog Huis op Orde) zijn nog aan veranderingen onderhevig omdat:

- Definitieve oplossingen i.c.m. ██████ nog gevalideerd worden op basis van de uitkomst van de laatste afrondende workshops met de divisies. Bijvoorbeeld de afhandeling van tweedelijns verzoeken en routing daarvan kan nog invloed hebben op de benodigde koppelingen en functionaliteit.
- De haalbaarheid (maakbaarheid) van doeloplossingen binnen gewenste tijdslijnen aanleiding kan zijn om beoogde doeloplossingen aan te passen naar al dan niet tijdelijke oplossingen in fase 1.

Hoewel aantallen nog aan verandering onderhevig kunnen zijn, zijn de aantallen wel een belangrijke indicator van de omvang van de ingrepen die in het UWV applicatielandschap doorgevoerd moeten worden, en zijn daarmee een belangrijke indicator voor de complexiteit, planning en financiële vraag van Huis op Orde.

Huis op Orde voert een operatie uit in het hart van de K&S dienstverlening. De aantallen spreken voor zich, de veranderopgave is groot, maar gegeven de gestelde vereisten onvermijdelijk en een vertaling van het besluit om te kiezen voor een bepaalde aanpak. Tornen aan kaders en aanpak betekent een ander project en dus ander projectplan.

Kan het ook anders? De nieuwe oplossingen zijn op een haar na bepaald. Voor een alternatieve oplossing moeten we terug naar de tekentafel. Als wij proberen om de huidige situatie aan te passen aan het ██████ doen wij een desinvestering die geen voordelen oplevert in tijd en geld ten opzichte van de oplossing conform doelarchitectuur. Het zal zorgen voor extra vertraging en leiden tot tijdelijke oplossingen die achteraf hersteld moeten worden.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 ██████
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

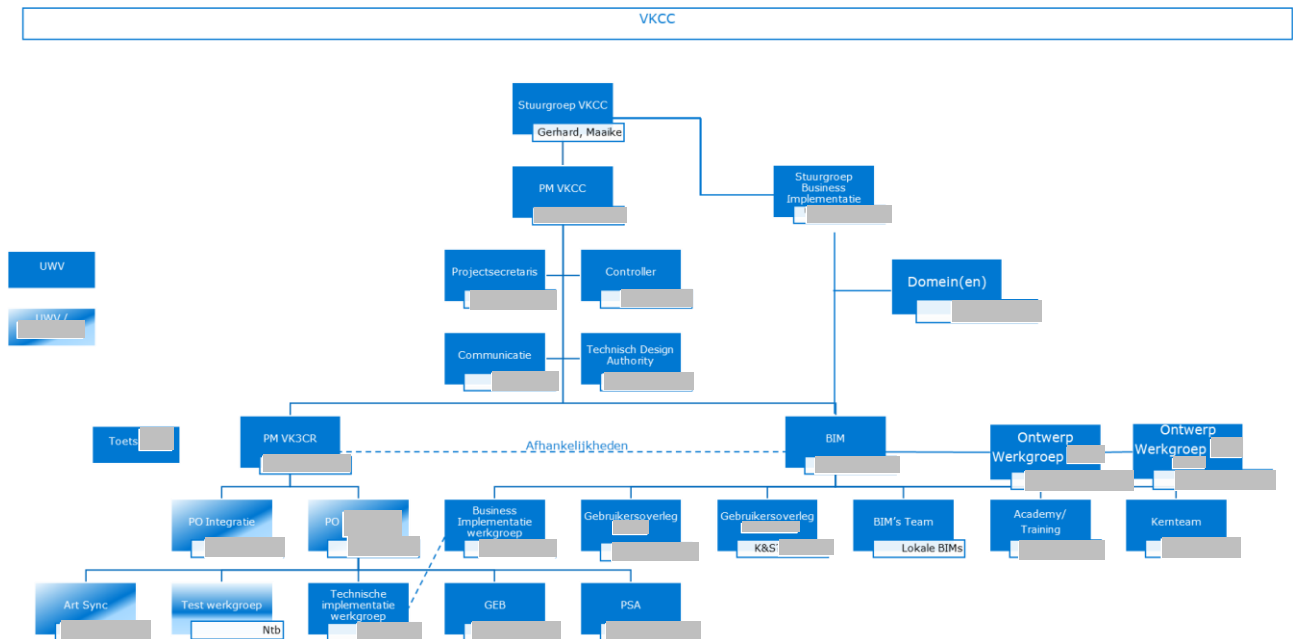
Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Besturing en stakeholders

Huis op Orde is onderdeel van de besturing van VKCC en lift mee op de structuren die daarvoor zijn ingericht. Deze zijn hierna weergegeven. Aansluitend volgt een aanvulling die specifiek gericht is op Huis op Orde.

Governance VKCC / HoO



Samenstelling VKCC stuurgroep:

- Opdrachtgever en voorzitter:
 - Gerhard Hagedoorn IV Directeur K&S
- Senior leveranciers:
 - [redacted] (IV)
 - [redacted] (K&S DD Contentmanagement)
 - [redacted] (Inkoop) – agendalid tenzij aanbestedingsonderwerpen
 - [redacted] (JZ) – agendalid tenzij aanbestedingsonderwerpen
- Senior gebruiker:
 - [redacted] (Klantencontact regio Zuid)
 - Maaike Verharen, directeur Uitvoering K&S
- QA:
 - [redacted] (HRM OPP Algemeen)
 - [redacted] (IV BC&K)
- *Projectmanager VKCC:* [redacted]

De stuurgroep wordt per fase geëvalueerd qua samenstelling.

- Daily stand-ups binnen DevOps team en project management
- Art sync (operationeel project overleg) – vanaf september 2023 svp onderdeel maken van de PI planning en rituelen van K&S IV/DD clusters om afhankelijkheden en risico's inzichtelijk te hebben/mitigeren.
 - De deelnemers vertegenwoordigen het project VKCC, de leverancier, stafdiensten en gebruikers/beheerders van het nieuwe systeem.
 - Zij leveren binnen gestelde criteria de producten op en beheren de back-log en planning.
- Klankbordgroep (strategisch)
 - Deelnemers vertegenwoordigen alle divisies binnen UWV.

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1 [redacted]
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

- Zij worden geïnformeerd over de status van het project en informeren op basis daarvan hun achterban.
- Gebruikersgroep divisies [REDACTED]
 - Deelnemers vertegenwoordigen alle divisies binnen UWV.
 - Zij hebben een stem en mandaat in het ontwerp van [REDACTED].
 - Zij worden geïnformeerd over de status van het project en informeren op basis daarvan hun achterban
- Implementatie Board (tactisch en uitvoerend)
 - Gemandateerde deelnemers van de verschillende gebruikers-afdelingen van K&S. Zij nemen besluiten over vraagstukken die ontstaan m.b.t. de configuratie/inrichting van het nieuwe systeem.
- Bijeenkomst Update VKCC
 - Maandelijks bijeenkomst voor alle betrokkenen en geïnteresseerden in het VKCC-traject.
- Design Authority (DA)
 - De DA zal in de technische implementatiefase verder vorm krijgen. Dit overleg zorgt dat de juiste technische besluiten worden genomen die ook de business kunnen raken. Zowel architecten van [REDACTED] als UWV nemen hieraan deel. De DA adviseert de stuurgroep en geeft richtlijnen waar interfaces qua doelarchitectuur aan dienen te voldoen. . De implementatieboard wordt geraadpleegd en heeft een stem in inrichtingsvraagstukken.
 - In de DA zitten: [REDACTED] (Lead architect, vz), [REDACTED] (Bedrijfs-/ projectarchitect, [REDACTED] (IT architect), [REDACTED] (IT architect) en [REDACTED] (IT architect) (allen UWV); en [REDACTED] (Lead consultant integratie) en [REDACTED] (architect) (beiden [REDACTED])

Aanvullingen governance Huis op Orde

- Een projectoverleg HoO/ Integraties
 - Een overleg met het bij HoO betrokken team van analisten, architecten, beheer testmanagement, PO VK3CR, [REDACTED] Integratieconsultant en PM (PO) HoO om de voortgang van ontwikkelingen te bewaken.
 - Situationeel kunnen ook vertegenwoordigers van in- en externe ontwikkelingen waar HoO van afhankelijk is uitgenodigd worden.
- Diverse overleggen, wisselend in samenstelling, met de teams en projecten waar HoO van afhankelijk is (zie Externe afhankelijkheden)
- Wekelijks bilateraal overleg tussen PM VKCC en PM HoO

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

De omvang van het verandervraagstuk

De overstap van huidig naar nieuw heeft een aantal kenmerken die een indruk geven van de omvang van het verandervraagstuk van Huis op Orde:

- Het vervangen van K3CR (Klanten Contact Centrum Contact Registratie) on-premise (lokaal draait binnen het datacenter van UWV) door [REDACTED] in de Cloud, waarbij het werken met cloud applicaties en een cloud first strategie relatief nieuw is voor UWV en een andere (API-based) berichtuitwisseling en koppeling vergen.
- K3CR bevat functionaliteiten die straks geen plek meer krijgen in [REDACTED] maar waarvoor wel een alternatieve oplossing gerealiseerd moet worden. Te denken valt daarbij onder meer aan de belangrijke rol die K3CR bijvoorbeeld speelt bij het routeren van klantcontacten en op het gebied de registratie van bijzondere cliëntgroepen. Omdat Huis op Orde ervoor moet zorgen dat K3CR op termijn uitgezet kan worden laat daarvoor door Gegevendiensten een nieuw register indicatie bijzondere cliëntgroepen bouwen. De routing van portaalberichten is helemaal op de schop gegaan en vergt ontwikkelingen in de gehele keten van mijn UWV.nl tot en met het archief. De nieuwbouw van KOA Bericht is daar onderdeel van met een verwachte doorlooptijd van 9 maanden.
- Huis op Orde moet faciliteren dat een gefaseerde omzetting van gebruikers van K3CR naar [REDACTED] mogelijk is, waarbij gedurende een periode zowel K3CR als [REDACTED] naast elkaar productioneel zijn en de integriteit van data gewaarborgd blijft.
- Huis op Orde heeft te maken met vele externe partijen (zie Externe afhankelijkheden) waarvan het voor realisatie afhankelijk is.
- De aanpassingen die nodig zijn om het applicatielandschap aan te laten sluiten op de beoogde doeloplossingen die zoveel als mogelijk worden vormgegeven conform doelarchitectuur.

Huis op Orde zorgt ervoor dat aanpassingen in het UWV applicatielandschap worden doorgevoerd zodanig dat [REDACTED] en de opvolger van het huidige CCD Complex daarop kunnen aansluiten. In praktische zin betekent dat:

- het aanpassen van bestaande softwareapplicaties;
- het bouwen van nieuwe softwareapplicaties ; en
- het maken en omleggen van koppelingen

Projectbereik

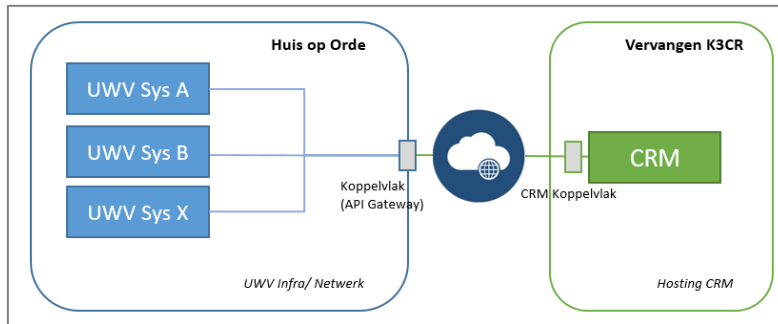
In scope HoO:

- Het analyseren, realiseren, (systeem)testen en documenteren van al dan niet tijdelijke wijzigingen in het UWV applicatielandschap, inclusief koppelingen aan UWV-zijde, zodanig dat betrokken applicaties aangesloten kunnen worden op de [REDACTED] omgeving en daarmee de oplevering van een werkbare situatie ondersteunt. Deze werkbare situatie kan mogelijk nog een tijdelijke workaround zijn.
- Het ondersteunen van [REDACTED] bij het aansluiten van componenten in het UWV IV landschap op [REDACTED].
- Het indien nodig herpositioneren van Klantbeeld en KCC MIS en koppelen daarvan aan [REDACTED].
- Het daar waar mogelijk vereenvoudigen van het UWV-applicatielandschap zodat toekomstige wijzigingen, zoals het kunnen vervangen van (maatwerk)applicaties, makkelijker doorgevoerd kunnen worden. Onderdeel daarvan is het realiseren van oplossingen voor het maatwerk dat op dit moment in K3CR is ondergebracht en straks geen plek heeft in het nieuwe [REDACTED].
- Het bij benodigde functionele aanpassing van een systeem overleggen met de eigenaar over de te realiseren wijziging en maken van afspraken over planning en budget.
- Het doorvoeren van wijzigingen aan UWV infrastructuur en netwerk zodanig dat verbindingen tussen [REDACTED] en UWV tot stand zijn gebracht en berichten in het goede formaat, op de juiste manier afgeleverd worden.

Vanaf het moment dat berichten die door [REDACTED] naar UWV applicaties zijn gestuurd en door het UWV koppelvlak zijn ontvangen, is het project Huis op Orde verantwoordelijk voor de routing en verdere verwerking van deze berichten. Huis op Orde is andersom ook

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1.0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

verantwoordelijk voor de verwerking van berichten die door UWV applicaties worden verzonden naar ████████ tot en met het UWV koppelvlak (zie Figuur 5: Afbakening)



Figuur 4: Afbakening

- Het zorgen dat applicaties in het UWV landschap de minimaal benodigde informatie aan ████████ aanleveren om te kunnen functioneren.
- Het documenteren van berichtdefinities en koppelvlakken en afstemmen daarvan met de geselecteerde ████████ implementatiepartner.
- Het uitvoeren van (systeem)integratietesten zodanig dat op basis van een testrapport wordt aangetoond dat berichten juist, volledig volgens specificatie worden afgeleverd.
- Het aansluiten van het IV landschap op de ████████ omgeving in samenwerking met ████████ op basis van een afgestemde aansluitplanning.
- Het realiseren van een live chat oplossing gebaseerd op koppeling met de ████████ applicatie.

Buiten scope Huis op Orde:

- Aanpassingen aan andere systemen, processen of koppelingen die niet een direct gevolg zijn van de vervanging van K3CR. Bijvoorbeeld het Klacht afhandelingsstelsel (KAS). Dit dient in het K&S Portfolio te worden opgenomen en uitgevoerd.
- Datacleansing (data wordt as-is overgezet).
- Het maken van een business case (zie hoofdstuk Financiën).
- Het integraal realiseren van de doelarchitectuur. Voor Huis op Orde is de doelarchitectuur kaderstellend en richtinggevend. Daar waar mogelijk en passend binnen planning en budgetten worden alvast stappen gezet in de juiste richting.
- De realisatie van ontwikkelingen zoals genoemd in paragraaf Externe afhankelijkheden, waarbij HoO wel de voortgang ervan bewaakt.
- Het realiseren van maatwerk in ████████ inclusief maatwerk in de door de ████████ te leveren koppelingen. Indien gewenst zal door Huis op Orde worden bekeken of de informatiebehoefte buiten ████████ ingevuld kan worden.
- Verantwoordelijkheid voor het verbeteren van de netwerkwerkperformance indien uit de metingen blijkt dat die niet voldoende is.
- Het aansluiten van Chat en Chatbot functionaliteiten in ████████.
- Het maken van koppelingen met QRADAR SIEM.
- Het uitvoeren van een performance test. Als performanceproblemen worden geconstateerd werkt Huis op Orde met meerdere partijen samen, zoals specialistische afdelingen op het gebied van netwerkmonitoring- en beheer en de implementatiepartner, om de oorzaak te achterhalen en verbeteradviezen te genereren. Huis op Orde is hiervoor niet verantwoordelijk, maar wel onderdeel van de samenwerking om tot een oplossing van geconstateerde performanceproblemen te komen.

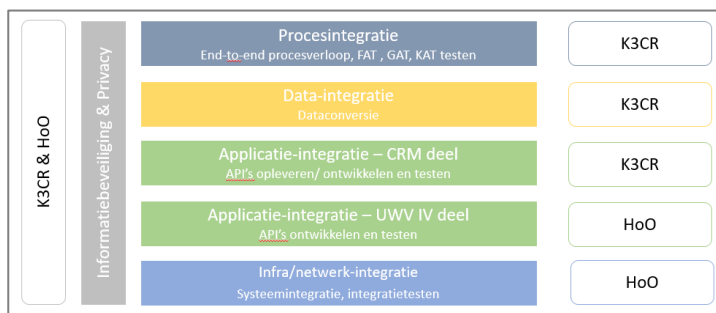
Buiten scope Huis op Orde, maar wel in scope/aandachtsgebied VKCC:

- Daar waar binnen het ████████ hosting domein aanpassingen doorgevoerd en berichten verwerkt moeten worden, is dat de verantwoordelijkheid van het project Vernieuwen K3CR. Omdat de scheidslijn naar verwachting niet in alle gevallen duidelijk te trekken is (grijs gebied), zullen projectleiders van beide projecten deze per geval bespreken en oplossen. Vanaf het

moment dat berichten door UWV applicaties bij het [redacted] koppelvlak zijn afgeleverd is het project Vernieuwen K3CR verantwoordelijk voor de verwerking van deze berichten in [redacted] (zie Figuur 5: Afbakening

- Het aanpassen dan wel realiseren van API-koppelingen aan [redacted] -zijde.
- Het leveren en beheren van de verschillende OTAP omgevingen in [redacted] en [redacted]
- Het uitvoeren van functionele ketenacceptatietesten en gebruikersacceptatietesten waarbij wordt aangetoond dat met de geïmplementeerde berichtverwerking het gehele klantproces juist wordt ondersteund
- Het doorvoeren van functionele aanpassingen in de gehele procesketen, bijv. het aanpassen van rapportages, toekennen van de juiste autorisaties e.d.
- Het uitvoeren van datamigraties, bijv. van kennisartikelen van CMS naar [redacted]
- Het uifaseren van K3CR, inclusief koppelingen.
- Het uitvoeren van keten- en gebruikersacceptatietesten (Procestesten/GAT). HoO zal daarbij indien gewenst ondersteunen en eventuele fouten herstellen.
- Het uitvoeren van een performance test waarin wordt aangetoond dat de klantadviseur tijdig en juiste informatie krijgt, inclusief integraties met de omgeving.

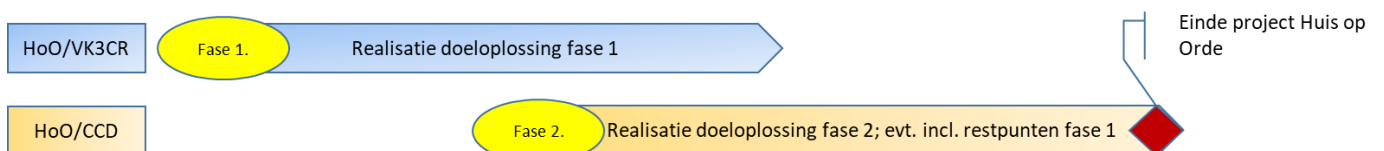
In grote lijnen is de demarcatie tussen beide projecten in onderstaande figuur weergegeven:



Figuur 5 Demarcatie Project 3 Huis op Orde en Project 1 Vernieuwing K3CR

Overzicht fasen:

Globaal ziet de fasering van Huis op Orde er als volgt uit:



Figuur 6: Fasering Huis op Orde

Fase	Periode	Resultaat
1	Feb 2023 – april 2025	Analyse en realisatie van beoogde doeloplossingen (koppelingen en applicatie bouwblokken) door HoO, waarmee voor het project VK3CR een werkbare situatie ontstaat bij de ingebruikname van [REDACTED]. In Q4 2024 volgt herijking van het projectplan voor budgetvrijgave van fase 1b (Q1 2025)
2	Q4 2024 – Q1 2027	Realisatie beoogde doeloplossingen (koppelingen en applicatie bouwblokken) door HoO, waarmee voor VCCD Complex een werkbare situatie ontstaat bij ingebruikname van CCaas en een gedefinieerde eindsituatie voor het project Huis op Orde. In deze fase kunnen ook restpunten uit fase 1 meegenomen worden. De begroting voor fase 2 is gebaseerd op geschatte doorlooptijden zoals weergegeven in Figuur 3 Plaats van Huis op Orde . Een herijkt projectplan Huis op Orde voor fase 2 wordt medio 2025 opgeleverd.

Kwaliteit

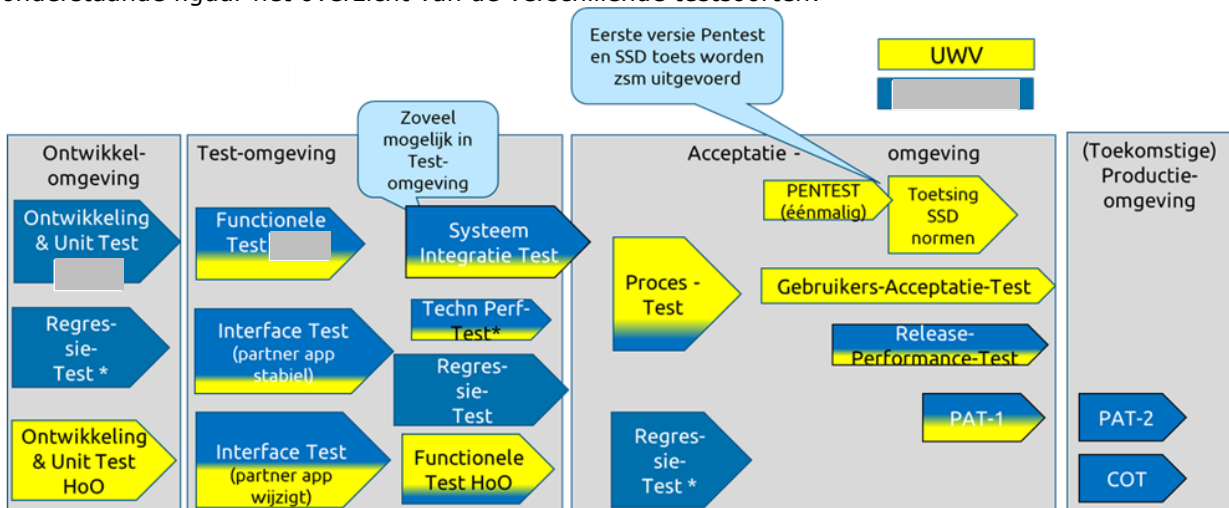
Het project Huis op Orde volgt de UWV Projectmanagement Methodiek (UPM) en sluit aan op de Agifall werkwijze van IV K&S. Dat betekent dat de opgeleverde software en koppelingen door de Scrum teams moeten voldoen aan:

1. De eisen en specificaties zoals vastgelegd in de veranderopdrachten die worden opgesteld door analisten;
2. De Definition of Ready en Definition of Done die gelden voor alle veranderdrachten en worden vertaald in op te leveren User Stories; en
3. Specifieke acceptatiecriteria die zijn vastgelegd per User Story.

De Scrum teams voeren daarbij zelf systeem-, ketentesten en eventuele andere testsoorten uit, ter verificatie dat wordt voldaan aan de gestelde acceptatiecriteria.

Huis op Orde zorgt er samen met [REDACTED] voor dat per koppeling een aantal testen worden uitgevoerd waarin wordt geverifieerd dat de koppeling technisch werkt, voldoet aan de gestelde eisen en specificaties voor juistheid en volledigheid van de berichtverwerking, en voldoende snel (performant) is. Daarmee draagt Huis op Orde bij aan een ononderbroken klantreis en dienstverlening in de keten. Huis op Orde en VK3CR hebben gezamenlijk een Mastertestplan opgesteld.

In onderstaande figuur het overzicht van de verschillende testsoorten:



Figuur 7: Overzicht testsoorten

Op basis van het Mastertestplan wordt voor HoO een testplanning meer uitgewerkt in een Detail Test Plan.

Definitieve afspraken over de acceptatieprocedure, acceptatiecriteria en de uit te voeren testsoorten worden voorafgaand aan de technische implementatie in het testplan vastgelegd. Per koppeling wordt een testrapport of ander bewijs geleverd waarin wordt aangetoond dat een test succesvol is uitgevoerd. Nadat een koppeling met succes is getest, is de koppeling voor Huis op Orde technisch gereed. Daarna volgen nog processtapen ter voorbereiding op de gebruikersacceptatietest (GAT) die onder verantwoordelijkheid van VK3CR worden uitgevoerd om aan te tonen dat de integrale procesketen het klantproces goed ondersteunt. Eventuele fouten in de berichtverwerking worden door Huis op Orde hersteld.

Resultaten & planning

Resultaten

De beschrijving van projectresultaat beperkt zich tot fase 1.

Huis op Orde doet realiseert de projectdoelen (zie Projectdoelstelling) door:

- In te zetten op hergebruik door aanpassing van bestaande standaard software bouwblokken (KIA/KOA/KOF) in het applicatielandschap
- Nieuwe software bouwblokken zelf te maken
- Aanpassingen te laten realiseren door derde partijen: ██████████
- Aan te sluiten op externe ontwikkelingen binnen en buiten K&S²
- Nieuwe koppelingen te maken tussen UWV applicaties onderling en van UWV applicaties met ██████████
- Te zorgen dat de benodigde informatie op basis van standaarden voor berichtuitwisseling zoals API webservices, volledig en juist wordt uitgewisseld.
- Stubs in te zetten daar waar nodig zodat ketens getest kunnen worden terwijl applicatie bouwblokken zelf nog in ontwikkeling zijn
- Het uitvoeren van systeemintegratietesten ter verificatie dat verbindingen op netwerk- en infra niveau (de transport laag) technisch en dat aangepaste componenten in de keten juist functioneren.

Huis op Orde implementeert meer dan 100 functionaliteiten en koppelingen die zijn opgenomen in de productbacklog (zie

² Voorbeelden daarvan zijn de ontwikkeling van een RIBC-register en configurabele webservice voor zoeken van werkgever op postcode en huisnummer door Gegevensdiensten; KOA KPS door het project uitfaseren GVI; KOF PGI door het project doorontwikkeling chat; et cetera.

Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen

In deze bijlage worden de definities, begrippen en afkortingen beschreven die worden gebruikt in het voorliggende projectvoorstel. Het doel daarvan is het creëren van een gezamenlijk beeld bij de gebruikte begrippen.

Definities en begrippen

Contact Center	De term Contact Center wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In 'project 3: Vervanging CCD' gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope ligt de benaming ook Contact Center Software as a Service voor de hand (CC SaaS).
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waarvan de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
CRM	De CRM functionaliteit die door de geselecteerde leverancier en CRM implementatiepartner wordt geleverd ter vervanging van K3CR.
Definition of Done	De Definition of Done geeft een formele definitie van de kwaliteitscriteria waaraan het gerealiseerde werk moet voldoen voordat het echt klaar is. Te denken valt aan het voldoen aan de gestelde specificaties en het opstellen dan wel bijwerken van documentatie.
Definition of Ready	Een Definition of Ready is een checklist met kwaliteitskenmerken en acceptatiecriteria waar een User Story aan moet voldoen voordat het te realiseren werk kan worden uitgevoerd door een Scrum team.
Hybride situatie	Er moeten 20+ applicaties en koppelingen binnen het UWV applicatielandschap in meer of mindere mate worden aangepast, terwijl CRM gefaseerd in gebruik genomen wordt door medewerkers. Dat kan betekenen dat in deze Hybride situatie tijdelijk veel koppelingen dubbel uitgevoerd moeten worden waardoor huidige applicaties gelijktijdig twee informatiestromen moeten ondersteunen.
K3CR	Het systeemcomplex K3CR omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2 ^e lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperkte functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is.
Materiesystemen	Alle systemen in het IV-landschap zijn materiesystemen. Een deelverzameling daarvan kunnen gegevens aanleverende bronsystemen zijn, gegevens ontvangende materiesystemen of beide. Een materiesysteem omvat over het algemeen een administratie bijvoorbeeld voor klachten, schuldhulpverlening, contactmomenten (contactregistratie systeem) enz.
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum. Levert managementinformatie over KCC aan K&S.
Productbacklog	Alle geaccordeerde en geprioriteerde veranderopdrachten die uit het vraagsturingproces komen.
Stub	Een hulpmiddel dat gebruikt wordt bij het testen van applicaties. Een stub is software dat het gedrag nabootst van een ontbrekend systeem of functionaliteit. Hierdoor is de communicatie met het nog ontbrekende stuk toch te testen.
Systeemcomplex	Meerdere systemen die gezamenlijke bijdragen aan het zelfde doel. Zo spreken we binnen VKCC over de systeemcomplexen K3CR en ██████
User Story	Eisen aan een systeem vanuit het gezichtsveld van de gebruiker.
Veranderopdracht	Een veranderopdracht binnen de context van Huis op Orde is een opdracht om een wijziging in het IV landschap te realiseren.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 ██████
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Werkbare situatie	De projecten K3CR en Huis op Orde leveren resultaten op met gevolgen voor bijna alle UWV-collega's (vanwege gebruik K3CR lite). Bij de implementatie van de nieuwe CRM-functionaliteiten moet een situatie zijn ontstaan waarin de klantadviseurs in hun relatie met de cliënt minimaal de kwaliteit van de huidige dienstverlening kunnen leveren.
-------------------	---

Afkortingen

AIV ICT	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
API	Application Programming Interface
ART	Agile Release Train (begrip uit SAFe framework)
BAS	Banken Afhandeling Systeem
CC	Contact Center
CCD	Contact Centrum Dienstverlening
CISO	Chief Information Security Officer
CMS	Content Management Systeem
CRM	Customer Relation Management
CRSA	Control Risk Self Assessment
DWH	Data Warehouse (zie MIS KCC)
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
FCC	Fortes Change Cloud
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling
HoO	Project Huis op Orde
K3CR	Klanten Contact Centrum Contact Registratie
KAT	Ketenacceptatietesten
GAT	Gebruikersacceptatietesten
KCC	Klanten Contact Centrum
KIA	Klant Interactie Applicatie
KMS	Kennis Management Systeem
KOA	Kanaal Onafhankelijke Applicatie
KOF	Kanaal Onafhankelijke Functie
KWNT	Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telephonie
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum
PI	Program Increment (begrip uit SAFe framework)
PO	Product Owner
PRA	Product Risico Analyse
PSA	Project Start Architectuur
SA	Solution Architectuur (begrip uit SAFe framework)
SAAS	Software as a Service
SAFe	Scaled Agile Framework
SIEM	Security Information and Event management System
SMZ	Divisie Sociaal-medische zaken
VCCD	Project Vernieuwing Contact Center Dienstverlening
VDC	Veilig Digitaal Communiceren
VK3CR	Project Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie
VKCC	Vernieuwen K3CR en CCD complex
VO	Veranderopdracht
VORAP	Voortgangsrapportage

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Bijlage 2: Backlog Huis op Orde). Meerdere functionaliteiten kunnen worden geclusterd in een veranderopdracht (VO). Veranderopdrachten worden voorafgaand aan een PI uitgewerkt in samenwerking met het betreffende ontwikkelteam zodat deze gepland kunnen worden tijdens de PI-dagen.

Koppelingen worden uitgewerkt in het 'proposal design' van GIV Integratiediensten (voorheen SI). Dit is een nieuw proces dat nu wordt beproefd door Huis op Orde. Het zorgt ervoor dat koppelingen worden uitgewerkt en meteen voor iedereen zichtbaar zijn. Er zijn twee partijen betrokken bij het uitwerken van een koppeling: een leverancier en een consument van de data. Het team dat 'leverancier' is van data in de berichtuitwisseling neemt hierin het voortouw. Huis op Orde bewaakt het overzicht. Zodra koppelingen een succesvolle intake hebben doorlopen worden ze gepland. Voor het plannen van koppelingen hoeft geen rekening gehouden te worden met PI-planningsdagen.

Planning

De door Huis op Orde uitgevoerde (initiële) analyses, de functionele en integratieworkshops, en de reeds bekende schattingen van de betrokken teams en projecten vormen de basis voor plan en planning. Daar liggen dus nog de nodige aannames achter die mogelijk leiden tot herijking van het projectplan. Gaandeweg zal op basis van voortschrijdend inzicht blijken of deze aannames terecht zijn geweest.

De basis van de planning voor Huis op Orde wordt gevormd door het [beschrijvend document met daarin het statement of work](#), en onderliggend de [lijst met te realiseren koppelingen en functionaliteiten](#) zoals weergegeven in

Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen

In deze bijlage worden de definities, begrippen en afkortingen beschreven die worden gebruikt in het voorliggende projectvoorstel. Het doel daarvan is het creëren van een gezamenlijk beeld bij de gebruikte begrippen.

Definities en begrippen

Contact Center	De term Contact Center wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In 'project 3: Vervanging CCD' gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope ligt de benaming ook Contact Center Software as a Service voor de hand (CC SaaS).
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waarvan de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
CRM	De CRM functionaliteit die door de geselecteerde leverancier en CRM implementatiepartner wordt geleverd ter vervanging van K3CR.
Definition of Done	De Definition of Done geeft een formele definitie van de kwaliteitscriteria waaraan het gerealiseerde werk moet voldoen voordat het echt klaar is. Te denken valt aan het voldoen aan de gestelde specificaties en het opstellen dan wel bijwerken van documentatie.
Definition of Ready	Een Definition of Ready is een checklist met kwaliteitskenmerken en acceptatiecriteria waar een User Story aan moet voldoen voordat het te realiseren werk kan worden uitgevoerd door een Scrum team.
Hybride situatie	Er moeten 20+ applicaties en koppelingen binnen het UWV applicatielandschap in meer of mindere mate worden aangepast, terwijl CRM gefaseerd in gebruik genomen wordt door medewerkers .Dat kan betekenen dat in deze Hybride situatie tijdelijk veel koppelingen dubbel uitgevoerd moeten worden waardoor huidige applicaties gelijktijdig twee informatiestromen moeten ondersteunen.
K3CR	Het systeemcomplex K3CR omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2 ^e lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperkte functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is.
Materiesystemen	Alle systemen in het IV-landschap zijn materiesystemen. Een deelverzameling daarvan kunnen gegevens aanleverende bronsystemen zijn, gegevens ontvangende materiesystemen of beide. Een materiesysteem omvat over het algemeen een administratie bijvoorbeeld voor klachten, schuldhulpverlening, contactmomenten (contactregistratie systeem) enz.
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum. Levert managementinformatie over KCC aan K&S.
Productbacklog	Alle geaccordeerde en geprioriteerde veranderopdrachten die uit het vraagsturingsproces komen.
Stub	Een hulpmiddel dat gebruikt wordt bij het testen van applicaties. Een stub is software dat het gedrag nabootst van een ontbrekend systeem of functionaliteit. Hierdoor is de communicatie met het nog ontbrekende stuk toch te testen.
Systeemcomplex	Meerdere systemen die gezamenlijke bijdragen aan het zelfde doel. Zo spreken we binnen VKCC over de systeemcomplexen K3CR en ██████ .
User Story	Eisen aan een systeem vanuit het gezichtsveld van de gebruiker.

Veranderopdracht	Een veranderopdracht binnen de context van Huis op Orde is een opdracht om een wijziging in het IV landschap te realiseren.
Werkbare situatie	De projecten K3CR en Huis op Orde leveren resultaten op met gevolgen voor bijna alle UWV-collega's (vanwege gebruik K3CR lite). Bij de implementatie van de nieuwe CRM-functionaliteiten moet een situatie zijn ontstaan waarin de klantadviseurs in hun relatie met de cliënt minimaal de kwaliteit van de huidige dienstverlening kunnen leveren.

Afkortingen

AIV ICT	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
API	Application Programming Interface
ART	Agile Release Train (begrip uit SAFe framework)
BAS	Banken Afhandeling Systeem
CC	Contact Center
CCD	Contact Centrum Dienstverlening
CISO	Chief Information Security Officer
CMS	Content Management Systeem
CRM	Customer Relation Management
CRSA	Control Risk Self Assessment
DWH	Data Warehouse (zie MIS KCC)
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
FCC	Fortes Change Cloud
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling
HoO	Project Huis op Orde
K3CR	Klanten Contact Centrum Contact Registratie
KAT	Ketenacceptatietesten
GAT	Gebruikersacceptatietesten
KCC	Klanten Contact Centrum
KIA	Klant Interactie Applicatie
KMS	Kennis Management Systeem
KOA	Kanaal Onafhankelijke Applicatie
KOF	Kanaal Onafhankelijke Functie
KWNT	Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telephonie
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum
PI	Program Increment (begrip uit SAFe framework)
PO	Product Owner
PRA	Product Risico Analyse
PSA	Project Start Architectuur
SA	Solution Architectuur (begrip uit SAFe framework)
SAAS	Software as a Service
SAFe	Scaled Agile Framework
SIEM	Security Information and Event management System
SMZ	Divisie Sociaal-medische zaken
VCCD	Project Vernieuwing Contact Center Dienstverlening
VDC	Veilig Digitaal Communiceren
VK3CR	Project Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie
VKCC	Vernieuwen K3CR en CCD complex
VO	Veranderopdracht
VORAP	Voortgangsrapportage

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Bijlage 2: Backlog Huis op Orde. (Baseline Jan 2024).

Het projectplan Huis op Orde (HoO) sluit aan op de geïntegreerde planning voor de inrichting van het [redacted] met [redacted] die met [redacted] is opgesteld (zie Bijlage 3: Integrale 'high-level' planning HoO & VK3CR) en de roadmap VKCC zoals weergegeven in Figuur 3. De bemensing en begroting van financiële middelen is hierop gebaseerd.

De planning in hoofdlijnen is voor Huis op Orde is weergegeven in onderstaande tabel.

Voor de volledigheid is de conceptplanning van VCCD groen gemarkeerd weergegeven.

Nr.	Taak	Type	Project/ fase	Periode
1	Projectplan HoO	Management	HoO Fase 1	Feb 2024 (Stuurgroep VKCC)
2	Master testplan VK3CR en Huis op Orde	Management		Gereed
3	Product Backlog	Management	HoO Fase 1	Mrt 2024
4	PSA HoO*			Gereed
5	GEB (versie 0.9)**			Gereed
6	GEB (versie 1.0)***	Management	HoO Fase 1	Q1 2024
7	Detail Test Plan Huis op Orde	Management	HoO Fase 1	Q1 2024 ev.
6	Afronding technische implementatie: koppelingen en functionaliteiten		HoO Fase 1	Q1 t/m Q4 2024
7	Systeemintegratietesten (SIT)		HoO Fase 1	Q3 t/m Q4 2024
8	Projectplan fase 1b		HoO Fase 1	Q4 2024 (Budgetvrijgave restant fase 1 2025)
9	Support acceptatietesten		HoO Fase 1	Q1 2025
10	Afronding fase 1; eventueel fouterstel KAT/ GAT testen, met acceptatie en décharge,		HoO Fase 1	Q1 2025
11	Herijkt projectplan HoO fase 2a (incl. eventuele respunten fase 1)	Management	HoO Fase 2	Q1 t/m Q2 2025
12	Initiële analyse van koppelingen en componenten & validatie oplossing		HoO Fase 2	Q3 2025 t/m Q4 2025
13	GEB-check fase 2	Management	HoO Fase 2	Q4 2024 t/m Q1 2025
14	GEB (afhankelijk van uitkomst GEB-check)	Management	HoO Fase 2	Q2 t/m Q4 2025
15	Herijkt PSA	Management	HoO Fase 2	Q3 t/m Q4 2025
16	Herijkt projectplan HoO fase 2b	Management	HoO Fase 2	Q4 2025 t/m Q1 2026
17	Validatie oplossing met implementatiepartner CDD tijdens voorbereidingsfase.		HoO Fase 2	Q1 2026
18	Bouw koppelingen en aanpassingen		HoO Fase 2	Q2 2026-Q3 2026
19	Afronding systeemintegratietesten		HoO Fase 2	Q4 2026
20	Afronding project HoO met acceptatie fase 2 en décharge project HoO		HoO Fase 2	Q1 2027
21	Initiatie		VCCD	Q4 2024
22	Verwerven en contracteren		VCCD	Q1 t/m Q4 2025
23	Voorbereiding technische implementatie (validatieworkshops) CCD		VCCD	Q1 2026
24	Realisatie technische implementatie CCD		VCCD	Q2 t/m Q4 2026
25	Business implementatie		VCCD	Q3 2026 t/m Q1 2027
26	Nazorg en afsluiting		VCCD	Q2 2027

* De PSA voor Huis op Orde is op 18-4-2023 goedgekeurd door de Architectuur board (AB). Een herijking van de PSA in maart'24 voor VK3CR is ook een herijking voor HoO
 ** Versie 0.9 is door de BSO ter goedkeuring aangeboden aan Bureau Gegevensbescherming. Laatste stap is akkoord verwerkingsverantwoordelijke. GEB v0.9 is voldoende voor accordering van het projectplan.
 *** Afhankelijk van goedkeuring Bureau Gegevensbescherming en verwerkingsverantwoordelijke

Figuur 8: Globale planning HoO (Ctrl + klikken voor vergroting)

Uiteraard heeft HoO ook een detailplanning waarop wordt gestuurd (zie Bijlage 5: Detailplanning HoO).

Issues, kansen, risico's & maatregelen

Tijdens een risicosessie in Januari 2023 zijn risico's in kaart gebracht met vertegenwoordiging vanuit het projectteam VKCC, analisten, architecten, realisatie- en beheerteams. Ook de kans en de impact is in gezamenlijkheid ingeschat en eerste ideeën over mitigerende maatregelen zijn genoemd.

Juli 2023 heeft als onderdeel van de GEB een eerste CRSA plaatsgevonden. November 2023 vond in dit verband een tweede CRSA plaats.

Zodra de Backlog gereed is zal daarna met het oog op het testplan een PRA plaatsvinden om de productrisico's in kaart te brengen, te adresseren en waar nodig te mitigeren.

Risico's zijn opgenomen in een risico-log en worden gemonitord in de ART-Sync en het Huis op Orde projectoverleg. Over risico's en issues wordt gerapporteerd in de maandelijkse VORAP.

Hieronder worden de belangrijkste risico's en weergegeven. Overige risico's zijn te vinden: [Kansen, Risico's en Issues - Alle Risico's \(uwv.nl\)](#)

ID	Omschrijving	Detail	Kans	Impact	Maatregel	Eigenaar
17	Divisieoverstijgende samenhang	In het projectplan zijn de afhankelijkheden geschat met divisies buiten K&S. Applicaties van deze divisies moeten aangepast worden om te kunnen koppelen met Dynamics en moeten (tijdelijk) gelijktijdig ook nog gekoppeld zijn aan K3CR. Voor impactbepaling en realisatie van aanpassingen en koppelingen is tijdige medewerking en capaciteit van divisies buiten K&S nodig om de planning te halen.	05 - 80-99	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: FB-IV is het niet eens met de gemaakte keuze voor KOA Bericht als archieflocatie voor portaalberichten. Zie voor nadere info VORAP april.	PM VKCC/ Manager Business Implementatie
24	Scope creep	In de analysefase kunnen er 'onvoorzien' lijken uit de kast' komen, bijvoorbeeld (deel)functionaliteiten die niet geborgd worden in nieuw CRM. Het bepalen van impact, opstellen en realiseren van onvoorzien wijzigingen gaat ten koste van capaciteit die in het project nodig is en zorgt voor vertragingen.	05 - 80-99	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: 14-5-2024: Er is een aantal potentiële changes geïdentificeerd: Chat en chatbot in uKIA-adapter; inzet email als extra kanaal. Kans verhoogd omdat het bijna zeker is dat chat en chatbot in het gaan landen. Als dat gebeurt moet er vanuit HoO een impactanalyse uitgevoerd worden.	PM Huis op Orde
55	Externe afhankelijkheden	De vele externe afhankelijkheden (zie Externe afhankelijkheden) waarvoor Huis op Orde niet verantwoordelijk is, maar die wel van invloed zijn op het behalen van tijdslijnen.	05 - 80-99	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: Zie VORAP April. Afhankelijkheden met GIV Integratiediensten, Berichtenteam en Dattooffice en DXC zijn het grootst i.v.m. lange doorlooptijden.	PM HoO
56	Activiteiten op kritieke pad	Activiteiten zoals de ontwikkeling van KOA Bericht liggen op het kritieke pad. Tegenvallers tijdens de ontwikkeling zullen zeer waarschijnlijk leiden tot uitloop van de livegang van	05 - 80-99	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: PO's van ketenpartijen van de gehele VDC keten komen ten minste tweewekelijks bijeen om wederzijdse afhankelijkheden te bespreken	PM HoO/ Senior Supplier
57	Afhankelijkheid DXC	Voor ontwikkelingen zoals KOA Bericht, KOF ARM en het RIBC register zijn omgevingen nodig op acceptatie. Lange doorlooptijden bij DXC zorgen voor vertraging op oplevering van Acceptatie en Productieomgevingen voor installatie van applicaties.	05 - 80-99	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2025: In mei overleg met versnellingsmaatregelen.	PM HoO
18	Veranderende ICT omgeving binnen UwV. (o.a. werkplek, netwerk, GVI, ODS)	Continuous change: Veranderingen in het IV landschap van UwV (bijv. uitfasen van applicaties, updates en upgrades van systemen, vervangingenvraagstukken et cetera.) kunnen impact hebben op de planning en uitvoering van Huis op Orde. Wanneer de UwV-omgeving blijft wijzigen, is het lastig focussen op een bewegend doel en heeft dit impact op de planning. Een aanspend risico is dat een verandering plaatsvindt die niet bij ons bekend is.	04 - 60-79	-02 - 500K tot 1500K	Schad 11-3-2024: Er is een uitbreiding nodig v.w.b. het raadplegen van werkgeversbetalingen in Klantbeeld 'Werkgever (KBW)'. Momenteel zijn deze gegevens opgenomen in K3CR. Project KBW levert gepland in Q3 2024 een MVP op van KBW. Daar zitten de werkgeversbetalingen nog niet in. MDT KBW voert de daarvoor benodigde aanpassingen door maar daarvoor moet eerst een overdracht hebben plaatsgevonden van project KBW naar MDT Klantbeeld.	PM Huis op Orde
22	Capaciteit & prioriteit ontwikkelteams	Onvoldoende ontwikkelcapaciteit en prioriteit voor de veranderopgave van Huis op Orde zorgt ervoor dat plannings verschuiven. Door de huidige PI-cadans van 3 maanden schuiven ontwikkelingen die niet meegenomen kunnen worden in een Program Increment (PI) dan automatisch minimaal drie maanden door.	04 - 60-79	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: Capaciteit team MISKCC-K3CR: besproken uin Obays. Capaciteit team uKIA aansluitend bij 11-3-2024: VKCC heeft voor het komend PI prioriteit gekregen. Het risico is daarmee voorlopig v.w.b. afhankelijkheden met teams binnen K&S gemitigeerd.	PM Huis op Orde
23	Performance	Vanwege veelvoud aan koppelingen in combinatie met een te selecteren CRM oplossing in de cloud worden vertragingen in het netwerk/infrastructuur (latency) verwacht. Latency zorgt ervoor dat gebruikers (en klantadviseurs in het bijzonder) vertragingen ervaren, wat werken lastig maakt.	04 - 60-79	-02 - 500K tot 1500K	Schad 11-3-2024: Geen nieuwe ontwikkelingen 06-01-24: Performancetesten vormen onderdeel van het mastertestplan en daarmee het onderliggende testplan voor Huis op Orde. 06-11-23: performanceonderzoek is middels rapport met conclusies en aanbevelingen opgeleverd	PM Huis op Orde
58	Afhankelijkheid GIV Integratiediensten	Het niet tijdig oplevering van de ca. 60 koppelingen die gemaakt moeten worden zorgt voor projectvertraging en mogelijk een uitstel van de livegang van	04 - 60-79	-02 - 500K tot 1500K	Schad 14-5-2024: Er ontstaat een continue stroom van intake en te plannen koppelingen. Omdat het aanbod van koppelingen te groot is voor ID kijken we of we koppelingen beter kunnen prioriteren en verdelen over de tijd 11-3-2024: Momenteel hanteert PIT Integratiediensten het FIFO principe. Wie het eerste komt, het eerste maakt. Bespreken van de prioriteit van koppelingen HoO met de Manager van PIT Integratiediensten: Afstemming met Berichtenteam en betrokken MDT (in de meeste gevallen Suez)	PM HoO
60	* Nieuw * Planning oplevering stubs	Oplevering stubs door Huis op Orde moet in sync blijven met de sprintplanning VK3CR. Als stubs te laat worden opgeleverd kan dat uitloop tewege brengen en daarmee hoge kosten van bijv. extra kosten van	04 - 60-79	-02 - 500K tot 1500K	Schad	Testmanager HoO

Figuur 9: Risico's en kansen (Ctrl + klikken voor vergroting)

Projectnaam: Huis op Orde fase 1
 Projectcode, UN1234: Projectcode UN1073 / Traject VKCC
 Datum: 27-6-2024
 Versie: V1.0
 Sjabloonversie: 14-03-2022 1.1

Financiën

In dit projectplan is de begroting voor de uitvoeringsfase herijkt, dit betreft de periode 01-01-2024 t/m 30-06-2027. T.o.v. het projectvoorstel wordt de doorlooptijd van het project met 1,5 jaar verlengd. De voornaamste reden hiervoor is dat de aanbesteding van CCD langer zal duren dan initieel verwacht.

Met dit projectplan wordt budgetvrijgave aangevraagd voor de uitvoering van fase 1, lopend van 01-01-2024 t/m 31-12-2024 voor een bedrag van **€3.250K**. Zie voor onderbouwing Bijlage 9: Begroting Huis op Orde.

Het project Huis op Orde heeft een lagere financieringsbehoefte voor 2024 en het project heeft de prognose met €200K van €3.450K naar €3.250K heeft bijgesteld. PB K&S adviseert deze vrijgekomen financieringsruimte voor het project Vernieuwen K3CR te gebruiken.

T.o.v. de begroting in het projectvoorstel (vastgesteld 25-07-2023) ziet het project een flink verschil in de totale projectbegroting. Dit verschil komt voornamelijk omdat het project nu een beter inzicht heeft in de uit te voeren activiteiten. Gedurende de initiatiefase zijn veel onzekerheden duidelijker geworden.

Het doorschuiven van een deel van de bouwactiviteiten van de initiatiefase naar de uitvoeringsfase is de voornaamste reden voor de onderuitnutting in de initiatiefase. De realisatie over de initiatiefase bedraagt €1.386K (vrijgegeven budget initiatiefase bedroeg €1.759K).

De totale projectbegroting komt uit op **€9.116K**, in onderstaande tabellen wordt de begroting verder inzichtelijk gemaakt.

De geplande capaciteit voor de uitvoeringsfase 1 is in FCC vastgelegd.

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Werkelijk			Totaal
		Fase Initiatie	Uitvoering Fase 1	Uitvoering Fase 2	
	Intern	€622	€1.224	€1.711	€3.557
	Extern	€627	€1.126	€950	€2.703
	Automatisering:				
	• Hardware	€		€	€
	• Standaard Software	€		€	€
	• Spraak & Dataverbindingen	€		€	€
	Uitbesteed ICT leveranciers	€137	€1.310	€1.409	€2.856
	Overig	€		€	€
	Totaal	€1.386	€3.660	€4.070	€9.116

Enmalige projectkosten*	Kostensoort	2023	2024	2025	2026	2027	Totaal
			Intern	€1.213	€922	€580	
	Extern	€606	€567	€642			€1.815
	Automatisering:						
	• Hardware						
	• Standaard Software						
	• Spraak & Dataverbindingen						
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€360	€354	€420			€1.134
	Overig	€185	€101				€286
	Totaal	€2.364	€1.944	€1.642	€0		€5.950

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Enmalige projectkosten*	Kostensoort	2023	2024	2025	2026	2027	Totaal
	WORDT**	Intern	€622	€1.086	€595	€1.190	€64
Extern		€627	€ 954	€658	€402	€62	€2.703
Automatisering:							
• Hardware		€					€
• Standaard Software		€					€
• Spraak & Dataverbindingen		€					€
Uitbested ICT Leveranciers		€137	€1.210	€100	€1.384	€25	€2.856
Overig		€					€
Totaal		€1.386	€3.250	€1.353	€2.976	€151	€9.116
Structurele meerkosten (als gevolg van het project)		Divisie/Directoraat	2027	2028	2029	2030	2031
	Divisie x	€					€
	Divisie y	€					€
	Totaal oorspronkelijk	€					€
	Divisie x	€ 30	€ 30	€ 30	€ 30	€ 30	€ 30
	Divisie y	€ 36	€ 36	€ 36	€ 36	€ 36	€ 36
	Totaal nieuw	€ 66	€ 66	€ 66	€ 66	€ 66	€ 66
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2027	2028	2029	2030	2031	Vanaf Jaar t+3
	Divisie x	€					€
	Divisie y	€					€
	Totaal oorspronkelijk	€					€
	Automatiseringskosten	€					€
	IV personeel	€					€
	Totaal nieuw	€					€

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

** 'WAS' is het laatste vastgestelde projectdocument, bij het eerste projectplan is dit het projectvoorstel.

Verantwoording verschil WAS/WORDT totale begroting

De herijkte begroting is hoger uitgevallen dan de oorspronkelijke begroting uit het projectvoorstel. Dat wordt veroorzaakt door verschillende factoren. Ten eerste is de initiële begroting opgesteld in januari 2023 op het moment dat er nog weinig bekend was over de omvang en complexiteit van Huis op Orde. Bij het opstellen van de initiële begroting was de analyse(initiatiefase) nog niet begonnen en de pakketkeuze nog niet gemaakt i.v.m. CRM-aanbesteding die net was gestart. Pas vanaf het vierde kwartaal van 2023 vond de validatie van de oplossing plaats met [REDACTED]. Dit leidde toen pas tot een goed inzicht in de te realiseren oplossing en de benodigde middelen en kosten.

De extra kosten ten opzichte van het projectvoorstel bedragen €3,1 miljoen. Deze kosten worden als volgt onderbouwd:

- Extra onvoorziene ontwikkelkosten van €1,2 miljoen voor de bouw van de portaalberichtketen (incl. KOA Bericht), het RIBC-register en extra benodigde koppelingen
- Een later startmoment en langere duur van de aanbesteding van CCD op basis van een in oktober 2023 uitgevoerde markttoets. Hierdoor loopt het project door tot en met Q1 2027 i.p.v. Q4 2025. Dit betekent een langere projectduur met hogere overheadkosten van naar schatting €1,4 miljoen extra.
- Er is een post van ongeveer €0,5 miljoen opgenomen in de herijkte begroting gedurende fase 2 voor restpunten uit fase 1, die oorspronkelijk niet in de initiële begroting meegenomen waren.

Verantwoording realisatie Initiatiefase

Deliverable (bedrag x €1000)	2023 (WAS)	2023 (WORDT)
Projectmanagement	€394	€388

Projectnaam: Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode, UN1234: Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum: 27-6-2024
Versie: V1.0
Sjabloonversie: 14-03-2022 1.1

Initiële Analyse	€341	€316
Nadere Analyse	€334	€320
Bouw & Test	€1.110	€341
Afronden bouw & Afsluiting		€0
Risico-opslag personeel	€185	€0
Bijzondere-BSN's		€21
Totaal	€2.364k	€1.386

In 2023 ziet het project een onderuitnutting van €978k, de voornaamste reden hiervoor is dat er bouwactiviteiten gepland

stonden die intussen verder in de tijd verschoven zijn (naar 2024). In de tabel hierboven is te zien dat er een onderuitnutting heeft plaatsgevonden in de bouw- en testactiviteiten in 2023.

Begrotingsdecompositie Uitvoeringsfasen

Deliverable (bedrag x €1000)	Fase 1		Fase 2		Fase 2	Totaal
	2024	2025	2025	2026	2027	
Overhead	€ 536	€ 134	€ 388	€ 611	€ 103	€ 1.772
- Informatieanalyse	€ 148	€ 42	€ 165	€ 331		€ 686
- Business consultant	€ 32	€ 16	€ 32	€ 64		€ 144
- Business analyse	€ 59	€ 30	€ 117	€ 147		€ 353
- Architect	€ 94	€ 23	€ 59	€ 117		€ 293
- Beheer	€ 21	€ 5	€ 22	€ 37		€ 85
- GEB	€ 36	€ 36	€ 37	€ -		€ 109
Meerwerk	€ 24	€ 24	€ 23	€ 47	€ 23	€ 141
			€ 100			€ 100
Bouw-ontwikkeling	€ 2.300	€ 100		€ 1.622	€ 25	€ 4.047
Totaal	€ 3.250	€ 410	€ 943	€ 2.976	€ 151	€ 7.730

Structurele meerkosten

De structurele meerkosten ten opzichte van de huidige situatie bedragen €66k. De kosten bestaan uit:

- Automatiseringskosten €30k
- Personeelskosten IV €36k

De verwachte structurele meerkosten bedragen €66k. De €66k is a.d.h.v. van een inschatting van de size van het project tot stand gekomen. Deze kosten bestaan uit KOA-beheer en DXC kosten voor een totaal van €66k. De structurele meerkosten zullen bij het volgende faseplan en decharge herijkt worden. De kosten t.b.v. de DXC-omgeving bedragen €30k. Verder verwacht het project dat er jaarlijks 0,5 sprints uitgevoerd dient te worden t.b.v. KOA-beheer.

Het project verwacht dat er qua aantal koppelingen niet veel zal verschillen t.o.v. huidige situatie, hierom verwacht het project dat het beheer van de koppelingen niet voor extra structurele meerkosten zal zorgen.

Kwantitatieve Baten

De kwantitatieve baten worden door de projecten VK3CR (UN1001) en VCCD(UN-code n.n.b) gerealiseerd. Er worden geen besparingen gerealiseerd door het uitvoeren van het project Huis op Orde.

Kwalitatieve baten

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.

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Zoals aangegeven in de paragraaf Bijdrage aan organisatiedoelstelling, is het niet mogelijk om zonder Huis op Orde de omnichannel strategie van K&S te implementeren.

Communicatiematrix

Huis op Orde stelt niet zelfstandig een communicatieplan op. Voor het project VKCC en VK3CR is een communicatieplan opgesteld. In de overkoepelende communicatie vanuit VKCC wordt indien van toepassing ook de communicatie voor Huis op Orde opgenomen.

Personele consequenties

Huis op orde is een technisch project dat geen gevolgen heeft voor eindgebruikers en beheerders.

Projectnaam:	Huis op Orde fase 1
Projectcode, UN1234:	Projectcode UN1073 / Traject VKCC
Datum:	27-6-2024
Versie:	V1,0
Sjabloonversie:	14-03-2022 1.1

Versiebeheer

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1	1-12-2023	Initiële versie	
0.7	19-1-2024	PMT VKCC	Oplevering aan PMT en Testmanager voor review
0.8	26-1-2024	PMT VKCC	Review verwerkt, oplevering aan PMT voor besluit
0.8	29-1-2024	PMT VKCC	Besluit PMT door naar stuurgroep
0.9	15-2-2024	PM VKCC	Agendering stuurgroep voor akkoord en verdere besluitvorming
0.9	29-2-2024	Stuurgroep VKCC	Akkoord stuurgroep gegeven
0.91	13-3-2024	PB K&S	Review en doorzetten goedkeurroute
0.92	13-3-2024	PB K&S	Reviewcommentaar PB K&S verwerkt
0.93	28-3-2024	PB K&S	Reviewcommentaar PB K&S verwerkt
0.94	23-4-2024	PM VKCC	Onderbouwing verschil financiën projectvoorstel en projectplan
0.95	30-5-2024	PM VKCC	Risico-paragraaf aangepast
1.0	27-6-2024	K&S	Financiële paragraaf aangepast

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Portfoliobureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.	
<i>Strategische afstemming</i>	PP
1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	
2. Handboek PFM Rijk	
3. Wet en Regelgeving (U-toets)	
4. Architectuur	
5. Informatie Beveiliging en Privacy	
6. Contract en Leveranciersmanagement	
7. Inkoop	
8. Gegevens Effect Beoordeling	
<i>Management control</i>	PP
9. Projectdoelstelling	
10. Samenhang doelstellingen, projecten	
11. Verantwoording gekozen scenario	
<i>Organisatie</i>	
12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd	
13. Resultaat en scope	
<i>Kwaliteit</i>	
14. Kwaliteitsmanagement aanpak	
15. Kwaliteit Voorlegger	
<i>Planning</i>	
16. Projectresultaten duidelijk	
17. Realisatie pad met producten	
<i>Batenmanagement</i>	PP
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	PP
19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk	
20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk	
21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk	
<i>Resource management</i>	PP
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	PP
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	PP
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

10. Samenhang met VK3CR duidelijk, wordt als pakket aangeboden op 1-7-2024.

20. Aangepaste financiële paragraaf is helder

23. Aangepaste risico paragraaf is helder

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

Bijlage 1 Definities, begrippen en afkortingen

In deze bijlage worden de definities, begrippen en afkortingen beschreven die worden gebruikt in het voorliggende projectvoorstel. Het doel daarvan is het creëren van een gezamenlijk beeld bij de gebruikte begrippen.

Definities en begrippen

Contact Center	De term Contact Center wordt in de markt gebruikt om klantcontactsystemen aan te duiden. In 'project 3: Vervanging CCD' gebruiken we deze term omdat uit de Marktverkenning is gebleken dat veel functionaliteiten die we zoeken ter vervanging van het systeemcomplex CCD in een CC-systeem te verkrijgen zijn. Gelet op de nog precies vast te stellen scope ligt de benaming ook Contact Center Software as a Service voor de hand (CC SaaS).
CCD	Onder het systeemcomplex CCD (Contact Center Dienstverlening) valt: <ul style="list-style-type: none"> - ██████ wordt gebruikt voor het aannemen van telefoongesprekken. Op basis van klantinformatie en op basis van skills wordt de juiste medewerker gekoppeld. Daarnaast wordt ██████ ingezet voor real-time monitoring en outbound telefonie. - ██████ record wordt gebruikt om de gesprekken op te nemen. - ██████ bevat chat en co-browsing (desktop) functionaliteit, waarvan de laatste buiten scope is. - ██████ bestaat uit workforce management waar de capaciteit van de medewerkers wordt ingepland. Daarnaast wordt het ingezet voor kwaliteitsmonitoring en kunnen middels scoreformulieren de medewerkers gecoacht worden. - ██████ wordt ingezet voor Klantonderzoeken via surveys.
CRM	De CRM functionaliteit die door de geselecteerde leverancier en CRM implementatiepartner wordt geleverd ter vervanging van K3CR.
Definition of Done	De Definition of Done geeft een formele definitie van de kwaliteitscriteria waaraan het gerealiseerde werk moet voldoen voordat het echt klaar is. Te denken valt aan het voldoen aan de gestelde specificaties en het opstellen dan wel bijwerken van documentatie.
Definition of Ready	Een Definition of Ready is een checklist met kwaliteitskenmerken en acceptatiecriteria waar een User Story aan moet voldoen voordat het te realiseren werk kan worden uitgevoerd door een Scrum team.
Hybride situatie	Er moeten 20+ applicaties en koppelingen binnen het UWV applicatielandschap in meer of mindere mate worden aangepast, terwijl CRM gefaseerd in gebruik genomen wordt door medewerkers .Dat kan betekenen dat in deze Hybride situatie tijdelijk veel koppelingen dubbel uitgevoerd moeten worden waardoor huidige applicaties gelijktijdig twee informatiestromen moeten ondersteunen.
K3CR	Het systeemcomplex K3CR omvat: <ul style="list-style-type: none"> - Contactregistratie; - Terugbelverzoek; - Kennismanagement (KMS); - Werkvoorraad en routing; - Klantbeeld; - MIS KCC; - (K3CR Lite: zie definitie)
K3CR lite	K3CR lite is een invulling van een functionele behoefte. Die behoefte is het kunnen inzien en afhandelen van een terugbelverzoek door de 2 ^e lijns dienstverlening. K3CR lite is geen opzichzelfstaande component, het geeft een andere doorkijk op K3CR met beperkte functionaliteiten.
Klantbeeld	Een digitaal overzicht met relevante klantgegevens die medewerkers binnen heel UWV kunnen gebruiken wanneer er klantcontact is en/of informatie over de cliënt nodig is.
Materiesystemen	Alle systemen in het IV-landschap zijn materiesystemen. Een deelverzameling daarvan kunnen gegevens aanleverende bronsystemen zijn, gegevens ontvangende materiesystemen of beide. Een materiesysteem omvat over het algemeen een administratie bijvoorbeeld voor klachten, schuldhulpverlening, contactmomenten (contactregistratie systeem) enz.
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum. Levert managementinformatie over KCC aan K&S.
Productbacklog	Alle geaccordeerde en geprioriteerde veranderopdrachten die uit het vraagsturingsproces komen.
Stub	Een hulpmiddel dat gebruikt wordt bij het testen van applicaties. Een stub is software dat het gedrag nabootst van een ontbrekend systeem of functionaliteit. Hierdoor is de communicatie met het nog ontbrekende stuk toch te testen.
Systeemcomplex	Meerdere systemen die gezamenlijke bijdragen aan het zelfde doel. Zo spreken we binnen VKCC over de systeemcomplexen K3CR en ██████
User Story	Eisen aan een systeem vanuit het gezichtsveld van de gebruiker.

Veranderopdracht	Een veranderopdracht binnen de context van Huis op Orde is een opdracht om een wijziging in het IV landschap te realiseren.
Werkbare situatie	De projecten K3CR en Huis op Orde leveren resultaten op met gevolgen voor bijna alle UWV-collega's (vanwege gebruik K3CR lite). Bij de implementatie van de nieuwe CRM-functionaliteiten moet een situatie zijn ontstaan waarin de klantadviseurs in hun relatie met de cliënt minimaal de kwaliteit van de huidige dienstverlening kunnen leveren.

Afkortingen

AIV ICT	Algemene Inkoopvoorwaarden ICT
API	Application Programming Interface
ART	Agile Release Train (begrip uit SAFe framework)
BAS	Banken Afhandeling Systeem
CC	Contact Center
CCD	Contact Centrum Dienstverlening
CISO	Chief Information Security Officer
CMS	Content Management Systeem
CRM	Customer Relation Management
CRSA	Control Risk Self Assessment
DWH	Data Warehouse (zie MIS KCC)
DoD	Definition of Done
DoR	Definition of Ready
FCC	Fortes Change Cloud
FG	Functionaris Gegevensbescherming
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling
HoO	Project Huis op Orde
K3CR	Klanten Contact Centrum Contact Registratie
KAT	Ketenacceptatietesten
GAT	Gebruikersacceptatietesten
KCC	Klanten Contact Centrum
KIA	Klant Interactie Applicatie
KMS	Kennis Management Systeem
KOA	Kanaal Onafhankelijke Applicatie
KOF	Kanaal Onafhankelijke Functie
KWNT	Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telefontie
MIS KCC	Management Informatie Systeem Klanten Contact Centrum
PI	Program Increment (begrip uit SAFe framework)
PO	Product Owner
PRA	Product Risico Analyse
PSA	Project Start Architectuur
SA	Solution Architectuur (begrip uit SAFe framework)
SAAS	Software as a Service
SAFe	Scaled Agile Framework
SIEM	Security Information and Event management System
SMZ	Divisie Sociaal-medische zaken
VCCD	Project Vernieuwing Contact Center Dienstverlening
VDC	Veilig Digitaal Communiceren
VK3CR	Project Vernieuwen Klanten Contact Centrum Contact Registratie
VKCC	Vernieuwen K3CR en CCD complex
VO	Veranderopdracht
VORAP	Voortgangsrapportage

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:
Sjabloonversie:

27-6-2024
V1.0
14-03-2022 1.1

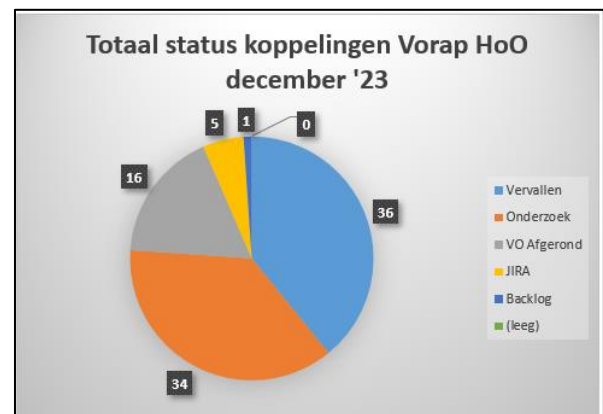
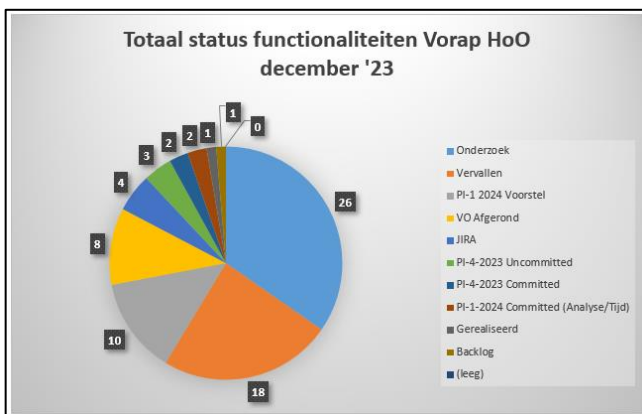
Bijlage 2: Backlog Huis op Orde

Hieronder een preview van een deel product backlogs voor Huis op Orde d.d. 12/1/2024. De gehele productbacklog is opgeslagen in het projectdossier en in Jira. Er zijn twee backlogs:

1. Functionaliteiten/ veranderopdrachten (VO's)
2. Koppelingen

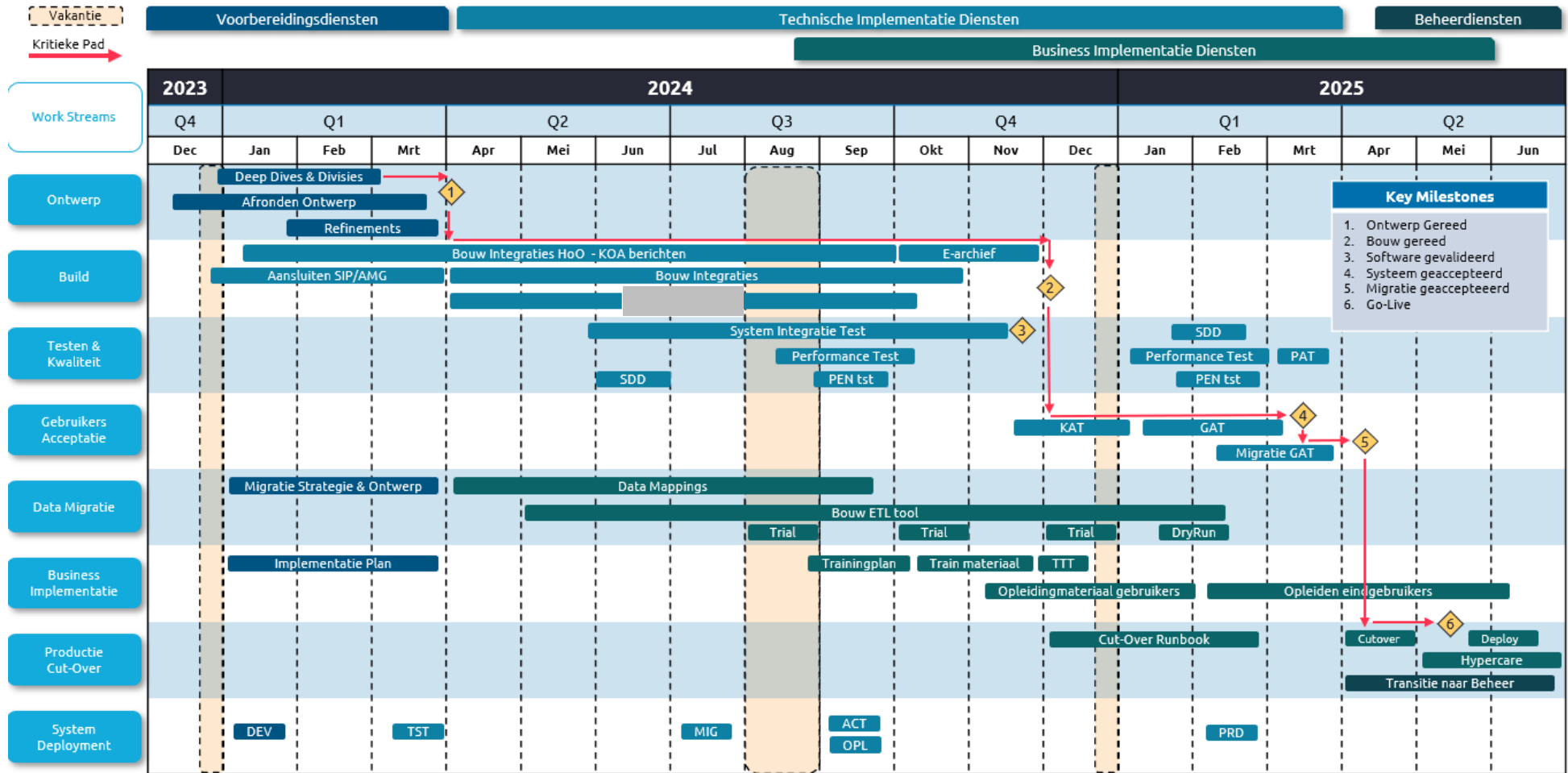
#	##	Prio	Team	Funcitie	Functionaliteit	Actie	Status	JIRA
1	a	1	Malta	KOA KPS	aanleveren wetcode(s): in combinatie met KOF ARM	alleen ACTIEVE wetcodes teruggeven	PI-4-2023 Committed	[KS-88928] VO: KOA KPS actuele wetcodes - UWV-JIRA
2	a	1	Malta	KOF ARM	levert routeerskill voor telefonie/VDC werkgever/werknemer	routeertabellen	PI-4-2023 Uncommitted	[KS-86370] VO: KOF ARM routeerskill - UWV-JIRA
2	b	1	Malta	KOF ARM	levert routeerskill voor telefonie/VDC werkgever/werknemer	BIA	PI-1 2024 Voorstel	[KS-86387] VO: KOF ARM routeerskill - BIA - UWV-JIRA
2	c	1	Malta	KOF ARM	levert routeerskill voor telefonie/VDC werkgever/werknemer	bepalen routeerskill (logica)	PI-4-2023 Uncommitted	[KS-86370] VO: KOF ARM routeerskill - UWV-JIRA
2	d	1	Malta	KOF ARM	levert routeerskill voor telefonie/VDC werkgever/werknemer	aanroep KOA KPS (werknemer)	PI-4-2023 Uncommitted	[KS-86370] VO: KOF ARM routeerskill - UWV-JIRA
3	a	1	Malta	KOF ARM	levert (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheden	tabellen (vestiging/medewerker; conversie locatiecode naar vestiging/medewerker)	Onderzoek	
3	b	1	Malta	KOF ARM	levert (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheden	BIA	Onderzoek	
3	c	1	Malta	KOF ARM	levert (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheden	bepalen (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheid (logica)	Onderzoek	
3	b	1	Malta	KOF ARM	levert (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheden	aanroep KOA KPS (voorselectie)	Onderzoek	
3	f	1	Malta	KOF ARM	levert (voorgeselecteerde) 2e lijnsrouteermogelijkheden	Alternatief: WERKBedrijf gaat BIA gebruiken	Onderzoek	
4	a	1,5	Malta	KOA KCV	aansluiten op bijzondere gevallen (BGB/VIP/EP)	aanroep Register BGB (doorgeefluik)	PI-4-2023 Committed	[KS-86215] VO: KOA KCV Bijzondere gevallen (BGB,EP,VIP) - UWV-JIRA
5	a	2	Malta	KOA Bericht	levert KOA Berichten	tabel (KOA Bericht)	Onderzoek	[KS-89054] VO: KOA bericht - UWV-JIRA -> DVP-1375
5	b	2	Malta	KOA Bericht	levert KOA Berichten	opvraag service (conversaties/conversatie/bericht)	Onderzoek	[KS-89054] VO: KOA bericht - UWV-JIRA -> DVP-1375
5	c	2	Malta	KOA Bericht	levert KOA Berichten	aanroep DRL/EA (ophalen oudere VDC	Onderzoek	[KS-89054] VO: KOA bericht - UWV-JIRA -> DVP-

#	##	Prio	Team	Funcitie	Functionaliteit	Actie	Status	Aanvraag of administratie	Actiehouder aanvraag (provider)	Confipedia entry provider
106	a		SI?		chat	koppeling	Onderzoek	administratie?	HoO	v
107	a		SI?		chat	koppeling	Onderzoek	administratie?	HoO	benodigd
110	a		SI	KKD > KOA KCV	Opvragen OptOut status	SOAP	JIRA	aanvraag	HoO; overgenomen door KKD	v
112	a		SI	KKD < KOA KCV	Muteren OptOut status	SOAP	JIRA	aanvraag	HoO, overgenomen door KKD	v



Figuur 10: Momentopname totaalstatus functionaliteiten/ VO's en koppelingen

INTEGRALE PLANNING VK3CR Q4 2023 – Q2 2025



Integrale Planning VKCC | 12-12-2023



Company Confidential | All rights reserved | 1

Projectnaam: Huis op Orde fase 1
 Projectcode, UN1234: Projectcode UN1073 / Traject VKCC
 Datum: 27-6-2024
 Versie: V1.0
 Sjabloonversie: 14-03-2022 1.1

Bijlage 4: Planningsoverzicht Huis op Orde

Nr.	Taak	Type	Project/ fase	Periode
1	Projectplan HoO	Management	HoO Fase 1	Feb 2024 (Stuurgroep VKCC)
2	Master testplan VK3CR en Huis op Orde	Management		Gereed
3	Product Backlog	Management	HoO Fase 1	Mrt 2024
4	PSA HoO*			Gereed
5	GEB (versie 0.9)**			Gereed
6	GEB (versie 1.0)**	Management	HoO Fase 1	Q1 2024
7	Detail Test Plan Huis op Orde	Management	HoO Fase 1	Q1 2024 ev.
6	Afronding technische implementatie: koppelingen en functionaliteiten		HoO Fase 1	Q1 t/m Q4 2024
7	Systeemintegratietesten (SIT)		HoO Fase 1	Q3 t/m Q4 2024
8	Projectplan fase 1b		HoO Fase 1	Q4 2024 (Budgetvrijgave restant fase 1 2025)
9	Support acceptatietesten		HoO Fase 1	Q1 2025
10	Afronding fase 1; eventueel fouterstel KAT/ GAT testen, met acceptatie en décharge,		HoO Fase 1	Q1 2025
11	Herijkt projectplan HoO fase 2a (incl. eventuele respunten fase 1)	Management	HoO Fase 2	Q1 t/m Q2 2025
12	Initiële analyse van koppelingen en componenten & validatie oplossing		HoO Fase 2	Q3 2025 t/m Q4 2025
13	GEB-check fase 2	Management	HoO Fase 2	Q4 2024 t/m Q1 2025
14	GEB (afhankelijk van uitkomst GEB-check)	Management	HoO Fase 2	Q2 t/m Q4 2025
15	Herijkt PSA	Management	HoO Fase 2	Q3 t/m Q4 2025
16	Herijkt projectplan HoO fase 2b	Management	HoO Fase 2	Q4 2025 t/m Q1 2026
17	Validatie oplossing met implementatiepartner CDD tijdens voorbereidingsfase.		HoO Fase 2	Q1 2026
18	Bouw koppelingen en aanpassingen		HoO Fase 2	Q2 2026-Q3 2026
19	Afronding systeemintegratietesten		HoO Fase 2	Q4 2026
20	Afronding project HoO met acceptatie fase 2 en décharge project HoO		HoO Fase 2	Q1 2027
21	<i>Initiatie</i>		VCCD	Q4 2024
22	<i>Verwerven en contracteren</i>		VCCD	Q1 t/m Q4 2025
23	<i>Vorbereiding technische implementatie (validatiewerkshops) CCD</i>		VCCD	Q1 2026
24	<i>Realisatie technische implementatie CCD</i>		VCCD	Q2 t/m Q4 2026
25	<i>Business implementatie</i>		VCCD	Q3 2026 t/m Q1 2027
26	<i>Nazorg en afsluiting</i>		VCCD	Q2 2027
<p>* De PSA voor Huis op Orde is op 18-4-2023 goedgekeurd door de Architectuur board (AB). Een herijking van de PSA in maart'24 voor VK3CR is ook een herijking voor HoO</p> <p>** Versie 0.9 is door de BSO ter goedkeuring aangeboden aan Bureau Gegevensbescherming. Laatste stap is akkoord verwerkingsverantwoordelijke. GEB v0.9 is voldoende voor accordering van het projectplan.</p> <p>*** Afhankelijk van goedkeuring Bureau Gegevensbescherming en verwerkingsverantwoordelijke</p>				

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Sjabloonversie:

14-03-2022 1.1

Bijlage 6: Risico's

Id	Omschrijving	Details	Kans	Impact	Maatregel	Eigenaar
17	Divisieoverstijgende samenhang	In het projectplan zijn de afhankelijkheden geschetst met divisies buiten K&S. Applicaties van deze divisies moeten aangepast worden om te kunnen koppelen met [REDACTED] en moeten (tijdelijk) gelijktijdig ook nog gekoppeld zijn aan K3CR. Voor impactbepaling en realisatie van aanpassingen en koppelingen is tijdige medewerking en capaciteit van divisies buiten K&S nodig om de planning te halen.	05 - 80-99%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: FB-IV is het niet eens met de gemaakte keuze voor KOA Bericht als archieflocatie voor portaalberichten. Zie voor nadere info VORAP april.	PM VKCC/ Manager Business Implementatie
24	Scope creep	In de analysefase kunnen er 'onvoorziene lijkjes uit de kast' komen, bijvoorbeeld (deel)functionaliteiten die niet geborgd worden in nieuw CRM. Het bepalen van impact, opstellen en realiseren van onvoorziene wijzigingen gaat ten koste van capaciteit die in het project nodig is en zorgt voor vertragingen.	05 - 80-99%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: Er is een aantal potentiële changes geïdentificeerd: Chat en chatbot in [REDACTED] uKIA-adapter; inzet email als extra kanaal. Kans verhoogd omdat het bijna zeker is dat chat en chatbot in het [REDACTED] gaan landen. Als dat gebeurt moet er vanuit HoO een impactanalyse uitgevoerd worden. 6-1-24: Kans verlaagd omdat analyse einde nadert. In Q1 '24 kunnen uit deep dives nog onvoorziene zaken naar voren komen. De definitieve scope aan veranderopdrachten en koppelingen wordt in februari 2024 vastgesteld.	PM Huis op Orde
55	Externe afhankelijkheden	De vele externe afhankelijkheden (zie Externe afhankelijkheden) waarvoor Huis op Orde niet verantwoordelijk is, maar die wel van invloed zijn op het behalen van tijdslijnen.	05 - 80-99%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: Zie VORAP April. Afhankelijkheden met GIV Integratiediensten, Berichtenteam en Dataoffice en DXC zijn het grootst i.v.m. lange doorlooptijden.	PM HoO
56	Activiteiten op kritieke pad	Activiteiten zoals de ontwikkeling van KOA Bericht liggen op het kritieke pad. Tegenvallers tijdens de ontwikkeling zullen zeer waarschijnlijk leiden tot uitloop van de livegang van [REDACTED]	05 - 80-99%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: PO's van ketenpartijen van de gehele VDC keten komen ten minste tweewekelijks bijeen om wederzijdse afhankelijkheden te bespreken	PM HoO/ Senior Supplier

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Sjabloonversie:

14-03-2022 1.1

57	Afhankelijkheid DXC	Voor ontwikkelingen zoals KOA Bericht, KOF ARM en het RIBC register zijn omgevingen nodig op acceptatie. Lange doorlooptijden bij DXC zorgen voor vertraging op oplevering van Acceptatie en Productieomgevingen voor installatie van applicaties.	05 - 80-99%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2025: In mei overleg met [redacted] en [redacted] over versnellingsmaatregelen.	PM HoO
18	Veranderende ICT omgeving binnen UWV. (o.a. werkplek, netwerk, GVI, ODS)	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. Wanneer de UWV-omgeving blijft wijzigen, is het lastig focussen op een bewegend doel en heeft dit impact op de planning. Een aanpalend risico is dat een verandering plaatsvindt die niet bij ons bekend is.	04 - 60-79%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	11-3-2024: Er is een uitbreiding nodig v.w.b. het raadplegen van werkgeversbetalingen in Klantbeeld Werkgever (KBW). Momenteel zijn deze gegevens opgenomen in K3CR. Project KBW levert gepland in Q3 2024 een MVP op van KBW. Daar zitten de werkgeversbetalingen nog niet in. MDT KBW voert de daarvoor benodigde aanpassingen door maar daarvoor moet eerst een overdracht hebben plaatsgevonden van project KBW naar MDT Klantbeeld.	PM Huis op Orde
22	Capaciteit & prioriteit ontwikkelteams	Onvoldoende ontwikkelcapaciteit en prioriteit voor de veranderopgave van Huis op Orde zorgt ervoor dat planningen verschuiven. Door de huidige PI-cadans van 3 maanden schuiven ontwikkelingen die niet meegenomen kunnen worden in een Program Increment (PI) dan automatisch minimaal drie maanden door.	04 - 60-79%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: Capaciteit team MISKCC-K3CR: besproken uin Obeya. Capaciteit team uKIA aangekaart bij [redacted] 11-3-2024: VKCC heeft voor het komend PI prioriteit gekregen. Het risico is daarmee voorlopig v.w.b. afhankelijkheden met teams binnen K&S gemitigeerd. De afhankelijkheden met teams buiten K&S blijven. Grootste zorgpunt daarin is de afhankelijkheid met DXC en PIT Integratiediensten (ID 57 resp. ID 58) Daarvoor zijn aparte risico's opgevoerd. 'voorheen TUNL' wordt ingezet op ontwikkeling van uKIA voor HoO	PM Huis op Orde
23	Performance	Vanwege veelvoud aan koppelingen in combinatie met een te selecteren CRM oplossing in de cloud worden vertragingen in het netwerk/infrastructuur (latency) verwacht. Latency zorgt ervoor dat gebruikers (en klantadviseurs in het bijzonder) vertragingen ervaren, wat werken lastig maakt.	04 - 60-79%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	11-3-2024: Geen nieuwe ontwikkelingen 06-01-24: Performancetesten vormen onderdeel van het mastertestplan en daarmee het onderliggende testplan voor Huis op Orde. 06-11-23: performanceonderzoek is middels rapport met conclusies en aanbevelingen opgeleverd	PM Huis op Orde

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 [redacted]
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Sjabloonversie:

14-03-2022 1.1

58	Afhankelijkheid GIV Integratiediensten	Het niet tijdig oplevering van de ca. 60 koppelingen die gemaakt moeten worden zorgt voor projectvertraging en mogelijk een uitstel van de livegang van [REDACTED]	04 - 60-79%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	14-5-2024: Er onstaat een continue stroom van intakes en te plannen koppelingen. Omdat het aanbod van koppelingen te groot is voor ID kijken we of we koppelingen beter kunnen prioriteren en verdelen over de tijd 11-3-2024: Momenteel hanteert PIT Integratiediensten het FIFO principe. Wie het eerste komt, het eerste maakt. Bespreken van de prioriteit van koppelingen HoO met de Manager van PIT Integratiediensten: [REDACTED]	PM HoO
60	* Nieuw * Planning oplevering stubs	Oplevering stubs door Huis op Orde moet in sync blijven met de sprintplanning VK3CR. Als stubs te laat worden opgeleverd kan dat uitloop teweeg brengen en daarmee hoge kosten van bijv. extra kosten van [REDACTED]	04 - 60-79%	-02 - 500K tot 1.500K Schade	Afstemming met Berichtenteam en betrokken MDT (in de meeste gevallen Suez)	Testmanager HoO

Projectnaam:
Projectcode, UN1234:

Huis op Orde fase 1 [REDACTED]
Projectcode UN1073 / Traject VKCC

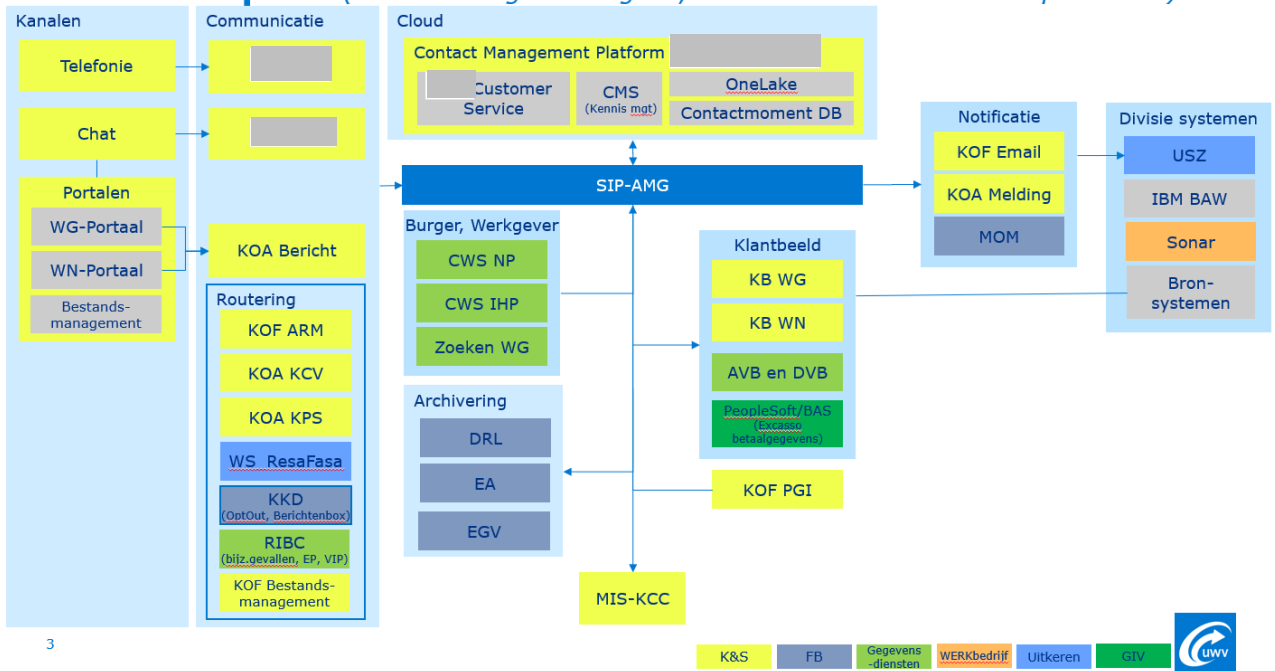
Datum:
Versie:

27-6-2024
V1.0

Sjabloonversie:

14-03-2022 1.1

Overzichtsplaat (vereenvoudigde weergave, voor details zie architectuurproducten)



3

