



Beproeving Bemiddelingservice

Bemiddelingservice – fase 0

Opdrachtgever Werkbedrijf

Directeur uitvoering

26 JANUARI 2024

Managementsamenvatting

De realisatie van de Bemiddelingservice (BMS) draagt bij aan de verwezenlijking van twee van de vier strategische pijlers van UWV zoals genoemd in de UWV meerjarenstrategie 2021 t/m 2025. Het gaat om de pijler "werken aan ons fundament" en de pijler "werken aan dienstverlening". Meer concreet ligt de meerwaarde van BMS op vier dimensies; verbetering van de dienstverlening aan cliënten, betere ondersteuning medewerkers, vernieuwing van verouderde IV en het voldoen aan de actuele normen voor informatiebeveiligings- en privacy normen (IB&P).

Op het vlak van dienstverlening zijn we met de Bemiddelingservice, door het toepassen van skills én door meer rekening te houden met de persoonlijke wensen en wensberoeven van mensen in combinatie met het gebruik van moderne technologie, in staat mensen individueel op maat advies te geven over passende baankansen. Dat advies is qua baankansen rijker en breder en meer toegankelijk dan we tot nu konden bieden. Door de realisatie van BMS worden tenminste drie van de gediagnosticeerde pijnpunten uit de klantreis "Ik-zoek-werk" opgelost (zie pagina 4).

Welke besluiten voorafgingen

Met het project Bemiddelingservice (BMS) wordt de komende tijd de bemiddelingsdienstverlening van UWV stapsgewijs vernieuwd. In de periode van november 2020 t/m juni 2022 is een aanbestedingsproces uitgevoerd voor de verwerving van een standaardoplossing die onze ambitie voor bemiddelingsdienstverlening en vervanging van de verouderde systemen ondersteunt. Op 29 november 2022 heeft de Raad van Bestuur goedkeuring verleend om via onderhandeling [REDACTED] te contracteren voor levering van de oplossing. UWV heeft bewust gekozen voor een standaard, doch innovatieve oplossing.

In het RvB-overleg van 7 februari 2023 heeft de RvB haar akkoord gegeven op het bereikte onderhandelingsresultaat wat geresulteerd heeft in contractering van [REDACTED] in maart. Parallel is gewerkt aan een projectplan welke in juli 2023 in de RvB is besproken. In de RvB zijn toen vragen gesteld over de financiën, de te volgen aanpak om eerder klantwaarde te bereiken en over de integratie /inbedding van de oplossing binnen het applicatielandschap van UWV. Naast dat de oplossing van [REDACTED] inmiddels draait binnen de UWV/[REDACTED]-infrastructuur en de acceptatietesten zijn uitgevoerd, zijn afgelopen periode de vragen beantwoord en de fasering aangescherpt. De inzichten en bijstellingen zijn verwerkt in dit projectplan voor fase 0; de beproeving.

Aanpak en fasering

In het najaar van 2023 is nogmaals zorgvuldig gekeken naar de beste ontwikkelroute voor BMS. Dat hebben we gedaan in een groeipad/roadmap waarbij we onderscheid maken in:

- Dienstverlening en klantgroep;
- Organisatie en uitvoering;
- IV en integratie.

Bij het bepalen van deze route hebben we gezocht naar een gezonde en realistische balans tussen enerzijds het snel bereiken van klantwaarde en anderzijds het voldoende beheersen van de realisatie en integratie van de IV, de implementatie in de organisatie en de opschaling. Het gaat namelijk niet alleen om een 1-op-1 vervanging van een systeem. Het gaat om het aanbieden van vernieuwde dienstverlening en het oplossen van pijnpunten (zie pagina 4) die medewerkers en cliënten/werkgevers nu ervaren waarbij we een nieuw en modern systeem voor het bemiddelingsproces inzetten. Deze (her)overweging heeft geleid tot een groeipad in drie fasen. Bovendien wordt op advies van Portfolio Bureau en FEZ voor elke fase een project(fase)plan opgesteld die ter besluitvorming aan de RvB wordt voorgelegd.

Binnen het groeipad doen we als eerste een beproeving waarin de vernieuwde dienstverlening, de uitvoering, het nieuwe systeem, de data en het implementatie-instrumentarium in de praktijk worden beproefd; dit is fase 0 van het project. Daarna, willen we onze primaire klantgroepen laten profiteren van de nieuwe bemiddelingsdienstverlening die we via onze adviseurs leveren ("assisted service"). Na het opleiden en instrueren van de circa 3000 adviseurs van UWV kunnen zij de vernieuwde dienst aan werkzoekenden en werkgevers leveren. Het gebruiksgemak voor medewerkers wordt sterk verbeterd, terwijl ook de registratielast voor deze medewerkers wordt verminderd. Gelijktijdig wordt het noodzakelijke deel van de integratie van het systeem binnen het UWV-applicatielandschap gerealiseerd.

Dit is voorzien in fase 1 van het project. Vervolgens volgt de online dienstverlening "self-service" die aan de hele Nederlandse beroepsbevolking wordt aangeboden, dit is fase 2 van het project.

Projectplan en gevraagde besluit

Dit projectplan is geconcretiseerd voor fase 0 (voor een uitleg van de fasen zie "verantwoording gekozen scenario") met de initiële oplevering van het systeem door [REDACTED], de beproeving van de vernieuwde dienstverlening, de beproeving en de implementatievoorbereiding. Dit projectplan geeft daarnaast op hoofdlijnen inzicht over het gehele groeipad in dienstverlening, uitvoering en IV.

Om tempo te kunnen maken worden gedurende fase 0 alvast voorbereidende activiteiten uitgevoerd die op het tijdskritische pad van fase 1 liggen. Het gaat onder meer om voorwerk (proof of concept) voor de integratie-werkzaamheden die nodig zijn voor het kunnen leveren van de assisted service en om het uitwerken van de noodzakelijke aanpassingen in de bestaande applicaties.

Doel is dat er op 1 juli 2024 voldoende zekerheid is of nieuwe bemiddelingsdienstverlening daadwerkelijk in Q4 2024 grootschalig via adviseurs geleverd kan worden aan cliënten van UWV.

De geraamde kosten voor de periode tot 1 juli 2024 zijn: € 9.688K. De onderbouwing is opgenomen onder "financiën".

Gevraagd:

Middels dit projectplan BMS fase 0 wordt budget aangevraagd voor de periode september 2023 t/m juni 2024, gesplitst in **EUR 3.066k** voor de periode september t/m december 2023 (hetgeen voor 2023 een totaal maakt van EUR 7.460k) en **EUR 2.229k** voor de periode januari t/m juni 2024.

Het benodigd budget voor de periode 2023 t/m juni 2024 voor fase 0 is een totaalbedrag van EUR 9.688k en is in onderstaande weergave toegelicht

Akkoord op dit plan voor de realisatie van fase 0.

Aanleiding en voorstel

Door de uitvoering van het project Bemiddelingservice (BMS) wordt de bemiddelingsdienstverlening van UWV en de functionaliteit van bestaande verouderde systemen stapsgewijs vernieuwd.

Het project Bemiddelingservice staat niet op zich. Het maakt deel uit van de projecten roadmap van Werkbedrijf en is daarmee onderdeel van het jaarplan Werkbedrijf.

Het BMS project is in 2020 gestart. De verwerving van de nieuwe BMS applicatie is afgerond en de realisatie en (acceptatie-)testen van met name de DV kant lopen volop. De contractering met [REDACTED], een gespecialiseerde ICT-leverancier op het vlak van matching van vraag en aanbod van personeel is afgerond. Als systeem heeft UWV gekozen voor een standaardoplossing en niet voor ontwikkeling van maatwerksoftware. Het systeem sluit het beste aan op de gestelde eisen. De aanpassingen die op verzoek van UWV zijn en worden gemaakt zullen deel uit maken van de standaard oplossing. Sinds de zomer van 2023 draait deze oplossing binnen het UWV/[REDACTED]. De oplossing is de laatste tijd geconfigureerd en uitgebreid getest op de door UWV gestelde functionele en beveiligings eisen.

Voorstel

Dit projectplan stelt voor om zo snel mogelijk een versie van het nieuwe BMS-systeem beschikbaar te maken waarmee we de inrichting in de praktijk kunnen beproeven voor de uitvoering, voor medewerkers en onze dienstverlening. Als eerste richten we ons op de vernieuwde dienstverlening aan de primaire doelgroep van UWV die via onze adviseurs wordt geleverd.

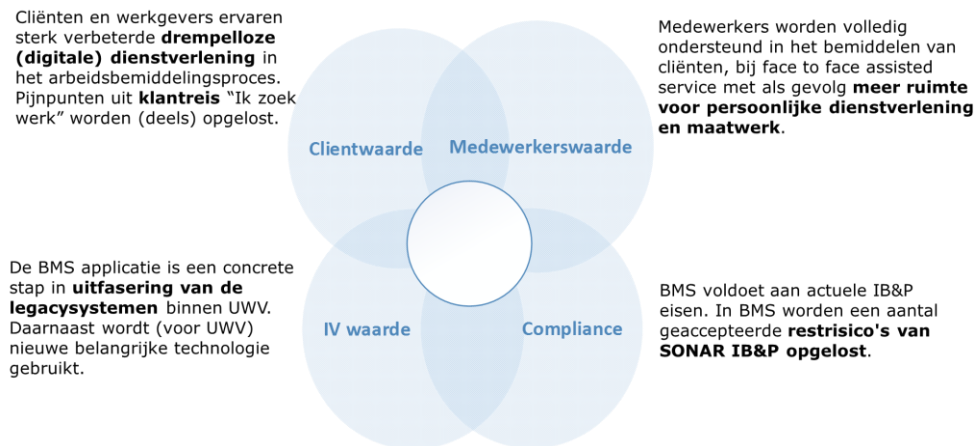
Het vernieuwen van de dienstverlening, de integratie van de BMS-applicatie binnen het UWV-landschap en de grootschalige ingebruikname ervan is complex. Immers de huidige dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers dient gedurende de vernieuwing door te lopen en de nieuwe dienstverlening zou zo snel mogelijk beschikbaar moeten zijn voor de primaire doelgroep van UWV. In de aanpak is daarom gekozen voor een beproevingsperiode die gelijkloopt aan de uit te voeren integratiewerkzaamheden die op het tijdskritische pad liggen. Dit is verwoord in onderliggend Projectplan voor de beproeving (fase 0).

Projectnaam: BMS
Projectcode: UN0987
Datum: 26-1-2024
Versie: 1.0

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

De meerwaarde van het project Bemiddelingservice is meervoudig van aard. De realisatie van de Bemiddelingservice draagt bij aan twee van de vier strategische pijlers van UWV. Aan de pijler "Werken aan ons fundament" draagt BMS bij door enkele van de verouderde applicaties te vervangen door een eigentijdse en standaard oplossing en daardoor een wendbare en flexibele basis van de informatievoorziening te creëren. En nog belangrijker: BMS draagt bij aan de pijler "Werken aan dienstverlening".

De meerwaarde aan deze twee pijlers is aan te wijzen aan de hand van de vier dimensies. In deze dimensies is de nieuwe complementair aan elkaar.



Figuur 2: Toegevoegde waarde van nieuwe Bemiddelingsdienstverlening

Cliëntwaarde

Op het vlak van dienstverlening draagt het project Bemiddelingservice bij aan een vernieuwde persoonlijke dienstverlening. Door het focussen op skills en vaardigheden en meer rekening te houden met de persoonlijke wensen van cliënten in combinatie met innovatieve ICT, zijn onze adviseurs in staat cliënten individueel op maat advies te geven over passende baankansen. Dat advies is qua baankansen rijker en breder en meer toegankelijk dan we tot nu toe konden bieden.

Daarnaast zullen tenminste drie van de recent gediagnostiseerde cliëntpijnpunten¹ uit de klantreis "Ik zoek werk" grotendeels worden opgelost. Het gaat om:

- Ik vind de (online) dienstverlening niet persoonlijk aansluiten (pijnpunt 2);
- Ik krijg weinig passende vacatures aangeboden (pijnpunt 4);
- Ik vind het plaatsen van mijn cv op werk.nl lastig en weet niet wat ik ermee op schiet (pijnpunt 14).

Medewerkerswaarde

De circa 3000 adviseurs van de divisie Werkbedrijf zullen worden ondersteund bij het kunnen leveren van deze nieuwe dienstverlening. De registratielast zal verminderen en het gebruiksgemak van de systemen verbeteren, waardoor het voor adviseurs prettiger, effectiever en efficiënter werken wordt.

IV-waarde

Op het gebied van informatievoorziening vervangt UWV Werkbedrijf komende jaren de verouderde systemen Sonar, WBS en Vera. In het project Bemiddelingservice worden randvoorwaardelijke stappen gezet in de noodzakelijke vervanging van Sonar en WBS waarover afspraken zijn gemaakt met het ministerie. De nieuwe BMS applicatie biedt nieuwe functionaliteit om op persoonsniveau van vraag en aanbod van arbeid te matchen, hetgeen de kern is van arbeidsbemiddeling. Zodra deze functionaliteit in gebruik is genomen, zal dat deel niet meer worden gebruikt in de te vervangen verouderde applicaties.

Compliance op Informatiebeveiliging en Privacy

Door het project Bemiddelingservice worden IB&P-risico's verminderd en worden de geaccepteerde restrisico's van Sonar vanuit IB&P opgelost. Het betreft:

1. Beperkte mogelijkheid tot maskeren inactieve klanten;

¹ Uitkomsten diagnosefase Integrale Klantreis UWV 'Ik zoek werk' september 2023

2. Exportfunctionaliteit van gegevens uit SONAR kan niet volledig uitgeschakeld worden zonder verreikende impact op werkzaamheden van gebruikers;
3. Beperkingen aan Logging en monitoring van SONAR;
4. Beperkingen aan de fijnmazigheid van de autorisatiemogelijkheden.

De BMS-applicatie vervangt deels verouderde systemen. Binnen deze vernieuwing van ICT wordt de informatiebeveiliging verbeterd, ondermeer op logging en monitoring en meer fijnmazigheid van de autorisaties. Verder zal in de samenwerking met gemeenten de beschikbaarstelling van de applicatie door UWV aan gemeenten veranderen. De toegang door geautoriseerde gemeentelijke medewerkers tot de UWV-applicatie zal veranderen naar digitale gegevensuitwisseling tussen systemen. Met de gemeenten (ongeveer 20) die intensief gebruik maken van Sonar en WBS voor hun bemiddelingsactiviteiten zullen nadere afspraken worden gemaakt over de verandering en indien noodzakelijk een tijdelijke toegang tot de BMS applicatie.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling per klantgroep

De meerwaarde van het BMS-project aan de organisatiedoelstellingen verschilt per klantgroep en is hieronder geconcretiseerd per klantgroep. Binnen de uitvoering van project fase 0 worden diverse beproevingen uitgevoerd waarin de meerwaarde, voor zover mogelijk, in de uitvoeringspraktijk wordt beproefd en getoetst.

Individuele cliënt UWV

Op het vlak van dienstverlening aan individuele cliënten draagt Bemiddelingservice bij aan een vernieuwde dienstverlening. Integrale klantreizen worden binnen UWV als basis gezien voor de verbetering van de dienstverlening. De nieuwe Bemiddelingservice zal veel bijdragen aan het verbeteren op tenminste drie van de gediagnostiseerde cliëntpijnpunten uit de klantreis "Ik zoek werk". Het gaat om:

- Ik vind de (online) dienstverlening niet persoonlijk aansluiten;
- Ik krijg weinig passende vacatures aangeboden;
- Ik vind het plaatsen van mijn cv werk.nl lastig en weet niet wat ik ermee op schiet.

De eerste twee punten worden opgelost bij assisted service die bedoeld is voor de primaire cliënten van UWV. Het derde punt volgt later als de volledige bemiddelingsdienstverlening gereed is en de dienstverlening als selfservice ook online op het internet beschikbaar komt voor de gehele beroepsbevolking. Hoewel het gebruiksgemak voor mensen wordt verbeterd blijft bij selfservice het vinden van passende vacatures mede afhankelijk van de zelf ingevoerde profielgegevens.

Werkzoekenden

Voor werkzoekenden is de belangrijkste meerwaarde te vinden in:

- *Klantvriendelijke intuïtieve omgeving*
- *Beter zoeken, matchen en gevonden worden*
- *Beter inzicht in eigen inzetbaarheid*

In eerste instantie zal de nieuwe dienstverlening (assisted service) aan werkzoekenden via de adviseurs van UWV verlopen.

Klantvriendelijke intuïtieve omgeving

Binnen de BMS-applicatie wordt de werkzoekende op een toegankelijke, open en flexibele manier ontvangen waarbij de werkzoekende zich persoonlijk ontvangen, herkend en gekend voelt. Deze werkwijze voldoet beter aan eigen regie en zal onvolledigheid en onbegrepen processen voorkomen. Dit alles conform hedendaagse inzichten rond verbeterd klantgedrag. Onder andere door:

- "CV-Parsing" kan een werkzoekende een eigen cv in MS Word of pdf aanbieden. Deze wordt geautomatiseerd ingelezen in de Bemiddelingservice en omgezet in betekenisvolle en bruikbare gegevens voor matching.
- Werkzoekende heeft de mogelijkheid om zowel werkervaring als ambitie (zoek/wensberoepen) te duiden middels hard en soft skills. Aangezien ook vacatures worden verrijkt met dezelfde set hard en soft skills wordt de kans op het vinden van een geschikte vacature vergroot.

De werkzoekende krijgt binnen de applicatie een persoonlijke datakluis en heeft de regie over zijn eigen gegevens.

Zoeken, matchen en gevonden worden

Bovenstaande input in het bemiddelingsprofiel leidt tot meer en gedetailleerdere data. Waar zowel bij het zoekgedrag, het matchen en het gevonden worden door werkgevers de effectiviteit, nauwkeurigheid, maar ook de toepasbaarheid van de data uit het bemiddelingsprofiel kan worden benut en waar nodig ook nog kan worden aangevuld, bijgewerkt of aangescherpt.

- Een eventuele afstand tot vacatures, de gap tussen wat de werkzoekende te bieden heeft en wat de werkgever vraagt, is eenvoudiger inzichtelijk te maken voor de werkzoekende op basis van skills.
- Werkervaring verkregen door stages en vrijwilligerswerk is via skills beter te duiden waardoor het zoeken naar passende functies wordt vergroot.
- Het profiel waarmee de werkzoekende zich aanbiedt is vollediger, dynamisch aanpasbaar en voldoet meer aan wat gangbaar is in de markt.
- Coaching op dat gedrag is stuurbaar en meer op maat (van het profiel) van de werkzoekende.
- Adviezen en inzichten zijn direct toepasbaar op de betreffende plek in de nieuwe omgeving.

Beter inzicht in eigen inzetbaarheid

Belangrijk bij onze doelgroep is het omzetten van inzichten in de eigen (beleefde) arbeidsmarktpositie in interventies die de arbeidsmarktpositie verbeteren. Daarvoor is flexibele tooling op basis van (data) analysetechnieken nodig die wordt vormgegeven binnen de werkomgeving van de werkzoekende. Dit gebeurt op een wijze die de intrinsieke motivatie van de werkzoekende als uitgangspunt heeft.

Individuele Werkgevers

Voor werkgevers is de belangrijkste meerwaarde te vinden in:

- *Klantvriendelijke intuïtieve omgeving*
- *Beter zoeken, matchen en vinden*
- *Beter inzicht in eigen vacatures en vindbaarheid*

Klantvriendelijke intuïtieve omgeving

Wat voor werkzoekenden geldt, geldt omgekeerd ook voor werkgevers. Zij krijgen ook een intuïtievare omgeving te zien, waarbij ze worden geholpen om hun vacatures zo volledig mogelijk te vullen om de vindbaarheid te vergroten.

Beter zoeken, vinden en matchen

Werkgever heeft de mogelijkheid om naast de functiebenaming hard en soft skills te definiëren. De zoeken en matchfunctionaliteit is hierop afgestemd. Door specifiek op skills te zoeken/matchen wordt de kans op het vinden van geschikte werkzoekende vergroot.

De kandidatenverkenner banenafpraak en de Spiegel applicatie worden in fase 2 geïntegreerd in de oplossing. Hierdoor kan een werkzoekende en een werkgever in één systeem zoeken binnen meerdere bronnen.

Beter inzicht in eigen vacatures en vindbaarheid

Adviezen met betrekking tot inzichten en interventies om de eigen marktpositie/aantrekkelijkheid als werkgever te vergroten zijn ook aan werkgeverskant ingeregeld. Zo heeft de werkgever, door het gebruik van skills, beter zicht op de gap tussen hetgeen gevraagd en geboden wordt op de arbeidsmarkt. De werkgever kan daardoor beter inschatten of een werkzoekende via bijvoorbeeld een traject geschikt gemaakt kan worden voor de functie.

Medewerker UWV

Uiteraard is de meerwaarde die aan werkzoekenden en werkgeverskant wordt gecreëerd, direct en 1 op 1 beschikbaar voor de medewerker. Die krijgt de tooling voor beide zijden in een geïntegreerd geheel. Er is hierdoor geen verschil meer tussen de data die men ziet in de binnenwereld en buitenwereld. Er is één (data) bemiddelingsomgeving waarbinnen de medewerker voor beide klantgroepen direct kan interveniëren met advies, coaching of aanvullende activiteiten op de bovengenoemde terreinen.

- De samenwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening krijgt een boost, omdat beiden gebruikmaken van dezelfde vertaling van beroep naar skills. Zowel de vacature (functie) als het profiel (ambitie/beroep) van de werkzoekende worden vertaald naar skills.
- Naast het feit dat er gezocht en gematcht wordt op skills, is ook direct en gevisualiseerd inzichtelijk wat de eventuele gap is. Hier zijn bijvoorbeeld arrangementen op te maken.
- De medewerker heeft één systeem waarmee gewerkt wordt. Profiel werkzoekende (nu nog Sonar) en vacature werkgever (nu nog WBS) worden geregistreerd en komen beschikbaar in de Bemiddelingservice met gelijkwaardige tooling.
- Door het geïntegreerde workflow managementsysteem wordt het registreren, volgen en afhandelen van een vacature overzichtelijk.
- Medewerkers kunnen op een eenvoudige manier toegang krijgen tot relevante informatie die nodig is om het werk te kunnen uitvoeren en het aantal handmatige registraties en handelingen wordt teruggebracht. De registratielast voor medewerkers wordt minder en het gebruiksgemak van het systeem vergroot;
- De uniformiteit in werkprocessen en in dienstverlening wordt vergroot.
- Sonar en WBS zijn verouderd. De BMS werkt deblokkerend en stelt het domein in staat om de visie op dienstverlening te realiseren, de ontwerpprincipes toe te passen en medewerkers goed te ondersteunen.

Beleidsrealisatie Publieke Arbeidsbemiddeling voor gehele beroepsbevolking en werkgevers

Naast genoemde meerwaarde op individueel niveau zijn bijdragen te verwachten aan UWV-beleid, zoals:

- De arbeidsmarkt is continu in beweging. De aandacht voor brede dienstverlening op het terrein van het versterken van de arbeidsmobiliteit van de gehele (potentiële) beroepsbevolking vraagt nadrukkelijk om nieuwe vormen van dienstverlening. UWV Werkbedrijf wil hier met behulp van deze moderne en mensgerichte dienstverlening en IV-ondersteuning flexibel, efficiënt en effectief in mee kunnen bewegen. Alle gradaties qua intensivering, interventie en kanaalkeuze worden voor wat betreft bemiddelingsdienstverlening vanuit een integrale service gefaciliteerd. De BMS levert daarbij aan alle werkzoekenden, werkgevers en (interne) professionals. Vanuit welk klantgroep-oogpunt dan ook;
- Om ervoor te zorgen dat het domein, conform de visie op dienstverlening, selfservice zo veel mogelijk stimuleert, is het van belang het selfservice-kanaal verder uit te bouwen, zodat meer arbeidsbemiddeling- & re-integratiedienstverlening zelfstandig afgenomen kan worden, er meer (data gedreven) maatwerk geleverd wordt en dat deze selfservice-dienstverlening interactief en voor iedereen toegankelijk is;
- Met behulp van data-analyse en intelligente matchingsalgoritmen kunnen werkzoekenden, werkgevers en de medewerkers een op de klantsituatie toegespitst dienstverleningsaanbod doen, dat aansluit bij de huidige en toekomstige arbeidsmarktsituatie;
- Ook de externe omgeving waarin het domein opereert, moderniseert en verandert. Het devies is niet langer gebruik te maken van elkaars systemen en applicaties, maar de samenwerking te ondersteunen door middel van moderne manieren van informatie-uitwisseling. Om de samenwerking ook in de toekomst goed in te kunnen vullen, moet het domein aansluiten op deze marktontwikkeling, die ook daardoor naadloos aansluit op de ontwikkeling die UWV met haar IV-landschap voor ogen heeft;
- Introduceren van een platform, uniforme werkwijze die van toepassing is voor alle vormen van dienstverlening en eenvoudiger in gebruik.
- *Vertrouwen van cliënten in UWV in het veilig en zorgvuldig gebruik van (persoons)gegevens*
Naast goede dienstverlening is vertrouwen van burgers in UWV van groot belang. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun verstrekte (persoons)gegevens bij UWV veilig en in goede handen zijn. UWV werkt conform wet/regelgeving (AVG) en voldoet aan actuele informatiebeveiligingsnormen (BIO). De BMS-applicatie Bemiddelingservice en de organisatie voldoen aan de actuele eisen op het vlak van informatiebeveiliging en privacy.

Ketensamenwerking met gemeenten

De ketensamenwerking tussen UWV en gemeenten voor bemiddelingsdienstverlening aan cliënten blijft belangrijk. Door de nieuwe bemiddelingsdienstverlening en het vernieuwen van de systemen zullen de manieren waarop informatie binnen de keten wordt gedeeld veranderen. Er zal gebruik gemaakt gaan worden van digitale gegevensuitwisseling in plaats van toegang tot UWV-systemen.

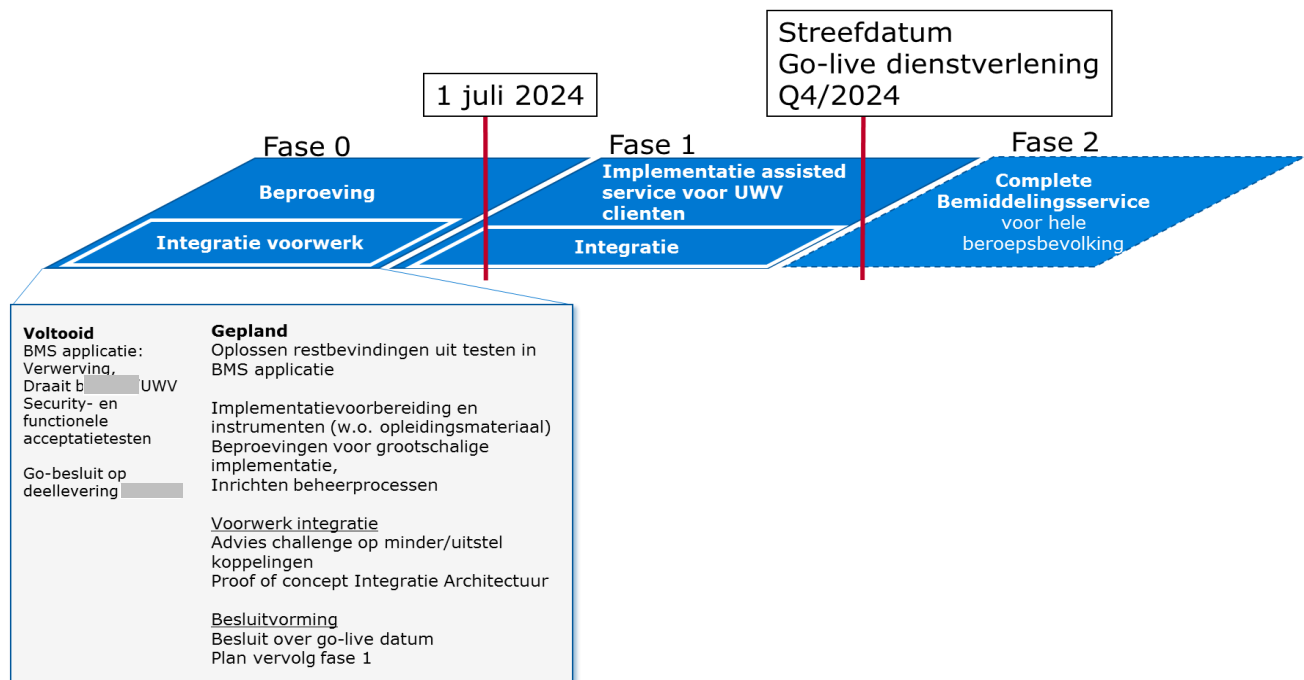
Hoofddoelstelling

Het project heeft ten doel de effectiviteit van het bemiddelingsproces te vergroten door onze werkzoekenden en werkgevers op Werk.nl en onze medewerkers richting onze werkzoekenden en werkgevers een betere match aan te bieden. Het meetbaar maken van de effectiviteit van het bemiddelingsproces zal als activiteit worden opgenomen in het Projectplan voor fase 2. Werkzoekenden, werkgevers en medewerkers zullen van dezelfde informatie gebruik kunnen maken, die gaandeweg het gebruik verrijkt zal worden met skills en competenties. De ondersteuning voor de gemeenten zal voor de duur van de gemaakte afspraken (tot 1/1/2026 kunnen de gemeenten gebruik maken van de applicaties van UWV. Daarna zal samenwerking plaatsvinden op basis van het uitwisselen van data (common ground principe) worden gerealiseerd door de gemeenten in fase 1 toegang te geven tot de functionaliteit van Bemiddelingservice. Deze keuze komt voort uit de scenario-afweging, waarbij in het gekozen scenario medewerkers geen gebruik meer maken van WBS en de data niet langer ververst wordt. Hierdoor wordt WBS niet meer geactualiseerd en vervalt de waarde van WBS voor de gemeenten. Autorisatie wordt ingeregeld op dataniveau, zodat er geen nieuw IB&P-risico ontstaat. Uitwerking hiervan in samenwerking met LTSG.

Verder zal het door medewerkers te gebruiken aantal systemen worden teruggebracht en zal een modern, betrouwbaar, wendbaar, flexibel en veilig IV-landschap worden gerealiseerd.

De hoofddoelstelling van fase 0, de beproevingsfase is dat de functionaliteit van de nieuwe applicatie (stand alone) voor bemiddelingsprocessen en -diensten volledig beschikbaar is en samen met het instrumentarium voor implementatie binnen de uitvoeringspraktijk ervaring wordt opgedaan en vanuit meerdere invalshoeken wordt beproefd. Daarmee wordt helder en concreet wat dit betekent in de dienstverlening, voor houding, vaardigheden en gedrag van de medewerkers en voor efficiency en effectiviteit. Aan het einde van fase 0 per 1 juli 2024 is er meer zekerheid over wat de Go-Live datum wordt voor de verbeterde dienstverlening.

Het streven is dat de nieuwe bemiddelings-dienstverlening "assisted service" in Q4/2024 grootschalig door de adviseurs geleverd kan worden aan de cliënten van UWV. Dat deel (integratie en grootschalige implementatie) valt onder het projectplan voor het vervolg, fase 1.



Figuur 2: Scope BMS project - fase 0

Resultaat en scope

Het beoogde projectresultaat van dit Projectplan voor fase 0 omvat:

IV, voorwerk integratie en IV-beheer

- Alle resterende bevindingen uit de functionele, technisch en security (acceptatie)testen op de BMS-applicatie zijn opgelost; Het overeengekomen PVE is voor zover van toepassing op fase 0 (koppelingen zijn er immers nog niet) gerealiseerd en geaccepteerd, functioneel, technisch, architectuur en IB&P
- Het concept voor de integratie architectuur BMS in het bestaande applicatielandschap (voorheen "Stekkerblok") is vastgesteld, de uitkomsten en vervolgspraken zijn door GIV en het BMS-project geaccepteerd en de resultaten zijn vertaald naar een opdrachtdefinitie voor de realisatie;
- De BMS-applicatie (stand alone) is beschikbaar in een aparte "eigen" oefen-omgeving, voor beproeving, opleiden en instrueren van medewerkers. Door deze aparte oefen-omgeving is de afhankelijkheid tussen de (technische) integratie en (organisatorische) implementatie werkzaamheden geminimaliseerd en kunnen deze werkzaamheden parallel worden uitgevoerd;
- In de oefenomgeving is een representatieve dataset (initial load) beschikbaar. Voor beproeving, opleidingen en het oefenen door medewerkers zijn de autorisaties beschikbaar;

Dienstverlening en uitvoering

De uit te voeren implementatievoorbereiding en beproevingen omvatten:

- De nieuwe bemiddelingsdienstverlening en beoogde oplossingen voor de 3 cliëntpijnpunten zijn getoetst en beproefd en als positief beoordeeld door representatieve klantpanels;
- De BMS-applicatie (stand-alone versie) is door een representatieve vertegenwoordiging van de uitvoeringorganisatie in de praktijk beproefd en als voldoende bruikbaar beoordeeld voor de nieuwe BMS dienstverlening die door de werkadvisers aan UWV-cliënten geleverd gaat worden;
- Procesmodellen en documentatie van de klantreizen zijn voor de uitvoering, de overgangssituaties en het beheer beschikbaar en als voldoende beoordeeld;
- De impact van de bemiddelingsservice op het werk en de functies, rollen en vereiste kennis/kunde van betrokken medewerkers is bekend;
- Het veranderinstrumentarium (opleidings-, instructiemateriaal, communicatiehulpmiddelen, veelgestelde vragen, procesdocumentatie) voor grootschalige invoering gereed is;
- De implementatie-organisatie is op sterkte en de key-users (circa 70) zijn opgeleid;
- Alle business change managers en het relevante lijnmanagement zijn op de hoogte van BMS. Ze kennen de context, weten wat de doelen zijn, de planning is en kennen de impact voor de mensen, hun functie, kennis en vaardigheden. Het gerealiseerde veranderinstrumentarium om BMS grootschalig bij 3000 werkadvisers in te kunnen voeren is als voldoende beoordeeld;
- De kwaliteit van de brondata voor het kunnen leveren van de bemiddelingsservice is als voldoende beoordeeld. Op punten waar de datakwaliteit als onvoldoende is beoordeeld zijn afdoende maatregelen getroffen en ingepland om de dienstverlening te kunnen leveren;
- Voor nieuwe koppelingen die op basis van een voor UWV nieuwe (event-driven) integratie architectuur zou moeten gaan werken, is in afstemming met GIV een opdracht verstrekt voor een Proof of Concept en zijn aansluitend vervolgspraken over de realisatie en het beheer gemaakt;
- De GEB is formeel door de FG vastgesteld;
- Er is opvolging gegeven aan de aanbevelingen uit de eerder vastgestelde Ethische Impact Assessment van de Commissie Data Ethiek;
- Opzet en bestaan voor het voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) zijn geregeld. Dit omvat minimaal autorisatiematrix en het beleggen van de procedures voor autorisatie/gebruikersbeheer.

Management producten

Het BMS-project zorgt voor

- Beoordelings- en beslisdocumenten voor de besluitvorming over Go-Live datum van assisted service;
- Opstellen van het projectplan voor het vervolg (fase 1) t.b.v. de besluitvorming in RvB.

Projectnaam: BMS
Projectcode: UN0987
Datum: 26-1-2024
Versie: 1.0

Daarnaast wordt buiten het BMS-project een "challenge" advies uitgebracht over 12 koppelingen, te realiseren voor fase 1. In dat advies wordt op elk van de 12 koppelingen een inhoudelijke "challenge" onderzocht of de koppeling (tijdelijk) handmatig, eenvoudiger of in een latere fase kan worden gerealiseerd ten gunste van het eerder aan cliënten kunnen leveren van assisted service. De te onderzoeken koppelingen zijn opgenomen in de Bijlage C.

Buiten scope

Buiten scope van fase 0 van het BMS-project vallen:

- Het bouwen, testen en in productie nemen van koppelingen die nodig zijn voor assisted service. Dit valt in fase 1 van het BMS-project; Binnen fase 0 wordt het voorwerk uitgevoerd zoals het (laten) realiseren van een Proof of Concept voor de integratie-architectuur;
- Het maken van afspraken met gemeenten over door te voeren veranderingen over gegevens-uitwisseling en de afbouw/uitfasering van Sonar, WBS en het gebruik van BMS door gemeenten. Dit deel valt binnen een project van Werkbedrijf die binnenkort gestart zal worden.

Buiten de scope van het BMS-project als geheel vallen:

- Het verbeteren van de kwaliteit van de data, als basis voor het bemiddelingsproces. Binnen de beproeving wordt de datakwaliteit in de databronnen getoetst en worden de acties/maatregelen benoemd. De verantwoordelijkheid voor het verbeteren ligt bij de uitvoering.
- De daadwerkelijke uitfasering van verouderde systemen (Sonar, WBS, Vera) waarvan de nieuwe BMS-applicatie de functionaliteit (deels) vernieuwd. De functionaliteiten van Sonar en WBS die niet door het project Bemiddelingsservice worden vervangen zullen worden afgedekt met de generieke en gemeenschappelijke voorzieningen van E-werken. De daadwerkelijk uitfasering zal na fase 2 uitgevoerd kunnen worden;
- De doelarchitectuur voor ontsluiting van de Bemiddelingsservice dienstverlening passend in de Drempelloze Digitale Dienstverlening strategie (geen "knop") wordt later, in fase 1 van dit project op- en vastgesteld samen met K&S. Realisatie zal plaatsvinden op een nog nader te bepalen moment en in overleg met K&S en is buiten scope van dit project;
- De functie-ontwikkeling waarvoor binnen Werkbedrijf een separaat traject is voorzien. Het BMS-project zorgt voor het opleiden en instrueren van medewerkers voor het kunnen leveren van de vernieuwde bemiddelingsservice, aanpassingen aan het te volgen proces en in het gebruik van de BMS-applicatie.

Samenhang doelstellingen, projecten

Het project Bemiddelingsservice heeft samenhang met de volgende projecten en ontwikkelingen:

Het project VUM:

Dit project wordt uitgevoerd binnen het domein Arbeidsbemiddeling & re-integratie en is mede gebruiker van de verrijkte profiel- en vacaturegegevens ten behoeve van de uitwisseling van matchingsgegevens met gemeenten en samenwerkingspartners. Bij de ontwikkeling van de Geconsolideerde Database en het gebruik van de Geconsolideerde Database in de standaardoplossing voor Bemiddelingsservice wordt rekening gehouden met de VUM-standaarden en koppeling. Hiermee wordt geborgd dat het uitwisselingsmechanisme van VUM gekoppeld kan worden aan de Geconsolideerde Database en er op de nieuwe wijze kan worden uitgewisseld met onze samenwerkingspartners. Dit zal worden gerealiseerd in fase 1. Tot die tijd wordt informatie uitgewisseld via de koppelingen van VUM met Werk.nl. De zoekvraag vanuit BMS aan de VUM-koppeling zal worden gerealiseerd in fase 2.

E-herkenning:

In het derde kwartaal 2023 is de aansluiting van werk.nl op E-herkenning opgeleverd. E-herkenning op Werk.nl kenmerkt zich door een heldere accountstructuur en een inrichting die multi-usergebruik faciliteert. Bemiddelingsservice zal hierop aansluiten voor het gebruik door werkgevers. Dit zal worden gerealiseerd in fase 2.

Consolidatie Databases:

De standaardoplossing voor Bemiddelingsservice zal gebruik maken van de Geconsolideerde Database. Onderlinge afstemming tussen beide projecten gebeurt op het gebied van planning en requirements. Het project Consolidatie Databases levert ten behoeve van fase 0 een Geconsolideerde Database op die

eenmalig wordt geladen in de database van [REDACTED]. Met dat resultaat wordt het project Geconsolideerde Database afgesloten. De verdere doorontwikkeling van de Geconsolideerde Database ten behoeve van gebruik in fase 1 en in fase 2 maakt onderdeel uit van het project BMS.

Samenwerking gemeenten:

Voor een betere dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden werken gemeenten en UWV samen in de arbeidsmarktregio's. De wet SUWI geeft gemeenten en UWV gezamenlijk opdracht om transparantie op de arbeidsmarkt te realiseren. Eén bestand van vacatures en één bestand van werkzoekenden zorgt voor betere matching, versterkt de dienstverlening aan werkgevers en biedt meer mogelijkheden om de activiteiten van werkzoekenden te volgen.

UWV faciliteert met het Portaal voor gemeenten de informatievoorziening. Ruim 250 gemeentelijke organisaties met ongeveer 2.000 gebruikers hebben toegang tot de applicatie Sonar & WBS en de cv's op Werk.nl. Dashboards bieden een view op Sonar en WBS. Andere voorziening op het Portaal is GIP, een informatiekanal met nieuws, documentatie en sturingsinformatie.

Om na implementatie van de Bemiddelingsservice gemeenten tot 1-1-2026 te voorzien in de beloofde functionaliteit voor het opvoeren, raadplegen & matchen van vacatures en cv/profiel-gegevens zullen de gemeenten met de implementatie van fase 1 toegang kunnen krijgen tot Bemiddelingsservice. Deze keuze komt voort uit de scenario-afweging. Autorisatie wordt ingeregeld op dataniveau, zodat er geen nieuw IB&P-risico ontstaat. Uitwerking hiervan in samenwerking met LTSG.

Uitwisseling met DIM/Gegevensdiensten:

Ten behoeve van de continuïteit in de levering van de producten en rapportages door DIM/Gegevensdiensten zal de Geconsolideerde Database als bron worden ontsloten. Dit wordt gezamenlijk met DIM/Gegevensdiensten in fase 1 opgepakt. De ontsluiting maakt onderdeel uit van de koppelingen die moeten worden gerealiseerd om Bemiddelingsservice te integreren in het bestaande applicatielandschap. Het aanpassen van de programmatuur om de producten en rapportages te kunnen blijven leveren is de verantwoordelijkheid van DIM/Gegevensdiensten.

Skills ontologie:

In het kader van de verrijking en de matching zal gebruik worden gemaakt van BO&C (ontologie voor Beroepen, opleidingen en competenties). Zodra CompetentNL beschikbaar is (verwachting 2024/2025) zal de leverancier hiervan in haar standaard applicatie gebruik gaan maken. Daarmee zal ook UWV het matchen op basis van de CompetentNL standaard doen. Beschikbaarheid van CompetentNL is daarmee niet randvoorwaardelijk voor BMS.

Bemiddelingsservice op UWV.nl – Werk.nl

De Bemiddelingsservice zal worden ontsloten op UWV.nl en Werk.nl. In eerste instantie doen we dat via Werk.nl en door middel van doorlinken ook via Uvw.nl. Op Werk.nl realiseren we een "knop" waarmee je in de Bemiddelingsservice applicatie komt. Ook op Uvw.nl zal ontsluiting plaatsvinden naar de Bemiddelingsservice. Dit doen we als onderdeel van het 3D initiatief "Synergie Uvw.nl en Werk.nl", waarmee we op korte termijn (streefdatum 2024) de cliënt gerichte functionaliteiten van Werk.nl ook ontsluiten via Uvw.nl. Daarmee richten we ons op het doorlinken vanuit Uvw.nl naar relevante pagina's op Werk.nl, waaronder ook de knop naar de Bemiddelingsservice. De doelarchitectuur voor ontsluiting van de Bemiddelingsservice dienstverlening passend in de Drempelloze Digitale Dienstverlening strategie (geen "knop") wordt in fase 1 van dit project op- en vastgesteld samen met K&S. Realisatie zal plaatsvinden op een nog nader te bepalen moment en in overleg met K&S (buiten scope van dit project).

Implementatiedruk voor het Werkbedrijf als geheel:

Het project Bemiddelingsservice gaat een grote implementatie-inspanning in de uitvoering met zich meebrengen. Deze komt boven op de inspanning die al vanuit andere projecten in de uitvoering zal moeten worden geleverd. Met opdrachtgever, domeinhouders en business change managers zal periodiek worden afgestemd over de implementatiekalender voor de uitvoering en de prioriteitstelling. Dit speelt met name voor fase 1 en fase 2.

Sturing op de samenhang

De benoemde relaties zullen worden vertaald in activiteiten in dit Projectplan. Periodiek zal in het projectleidersoverleg met de eindverantwoordelijken voor de diverse deelgebieden van het project aandacht worden besteed aan eventuele nieuwe relaties en indien van toepassing de consequenties in beeld worden gebracht en ter besluitvorming worden voorgelegd in de lijn van besluitvorming.

Maakbaarheid projectresultaten

Het project Bemiddelingservice raakt vele afdelingen en vraagt van elk van deze afdelingen een substantiële inspanning om de projectresultaten te realiseren.

Op basis van de huidige inzichten is alle benodigde capaciteit vanuit Dienstverlening, C-ICT, GIV, Changemanagement en IV WB voor fase 0 beschikbaar en zijn er geen knelpunten te voorzien.

De maakbaarheid voor de vervolgfase 1 en 2 zal onderdeel zijn van de projectplannen voor die respectievelijke fasen.

Verantwoording gekozen scenario

Voor de aanpak van realisatie en implementatie binnen de uitvoering van Werkbedrijf zijn in de nazomer van 2023 door een brede vertegenwoordiging binnen UWV eerdere scenario's heroverwogen. Binnen die afweging is gezocht naar een gezonde balans tussen enerzijds snelheid waarmee klantwaarde beschikbaar komt en anderzijds de beheersing van de realisatie en integratie van de IV, de opschaling en invoering van de nieuwe dienstverlening binnen de uitvoeringsorganisatie.

In die afweging zijn meerdere dimensies meegenomen, zoals:

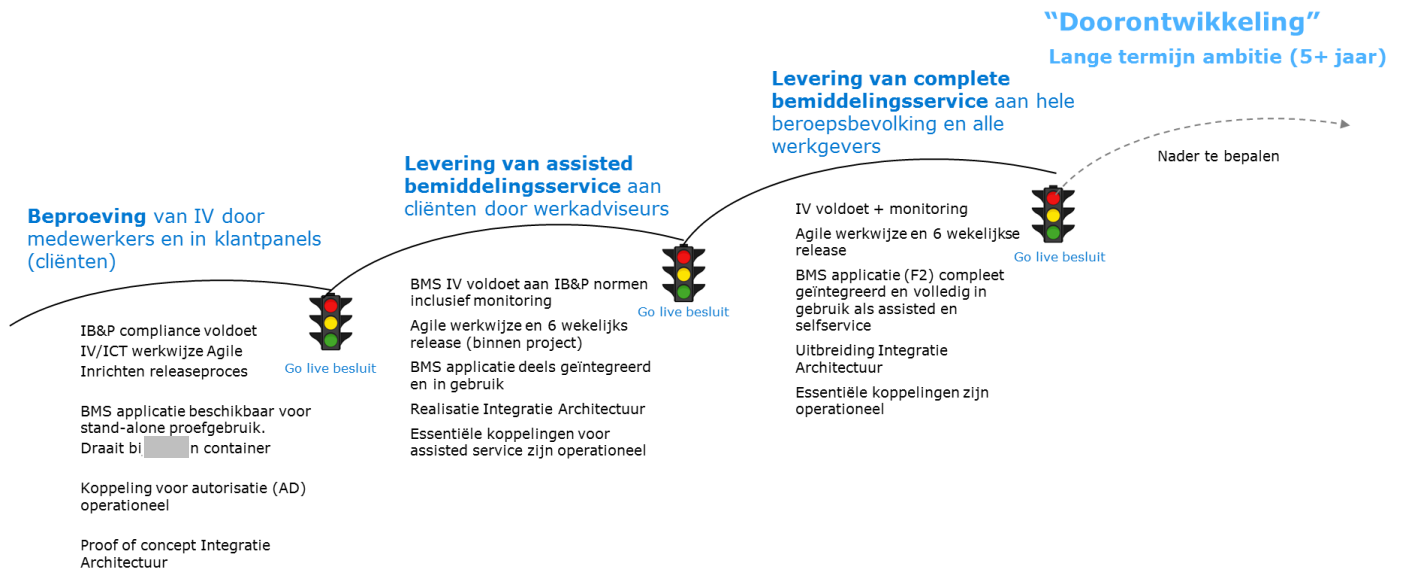
- welke klantgroep als eerste profijt zou moeten hebben van de vernieuwde bemiddelingsdienstverlening;
- of en zo ja welke van de gediagnostiseerde pijnpunten van cliënten in de klantreis "Ik zoek werk" opgelost kunnen worden en langs welke kanaal dat kan;
- wat is een realistische aanpak en vorm van opschaling in scope en volume van realisatie, integratie en implementatie;
- welke tijdslijnen liggen op het kritieke tijdsfad en welke activiteiten kunnen parallel worden uitgevoerd kunnen en/of (deels) worden doorgeschoven (bijv. een deel van koppelingen).

In het najaar van 2023 is een gedeeld beeld ontstaan over het te volgen groeipad voor de vernieuwde bemiddelingsdienstverlening. Dat groeipad ziet er als volgt uit:



Figuur 4: Groeipad vernieuwde bemiddelingsdienstverlening en uitvoering

Het groeipad voor de informatievoorziening en ICT (IV) volgt hetzelfde pad en ziet er als volgt uit:

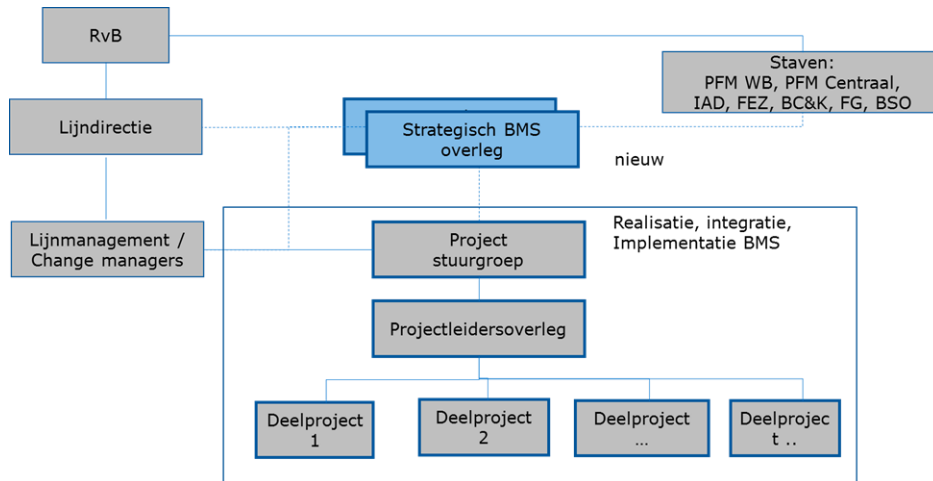


Figuur 5: Informatievoorziening/ICT groeipad voor bemiddelingdienstverlening

Hoewel de gecontracteerde BMS-applicatie het hele groeipad afdekt richt dit projectplan zich op fase 0 de “Beproeving” (fase 0).

Besturing en stakeholders

Voor de besturing is een structuur ingericht zoals weergegeven in onderstaande figuren. Om de realisatie van BMS in goed banen te leiden en te versterken is aan de structuur in het najaar van 2023 een strategisch overleg en zeswekelijks overleg toegevoegd.



Figuur 6: Strategisch en zeswekelijks BMS-overleg



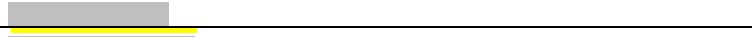
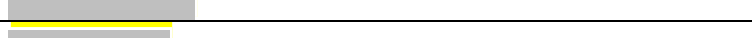
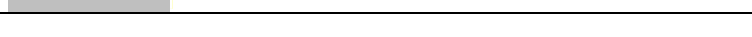
Het Strategisch BMS overleg richt zich op de strategische besluiten en onderwerpen. Het gaat om:

- Voorbereiding en besluitvorming voorafgaand aan de (strategische) besluitvorming door de RvB;
- Afweging en finale besluitvorming over go-live besluiten/fase-overgangen;
- Toprisico's/issues – intern en extern;
- Samenhang met andere UWV-ontwikkelingen (w.o. integrale klantreizen);
- Omgevings-/stakeholdermanagement.

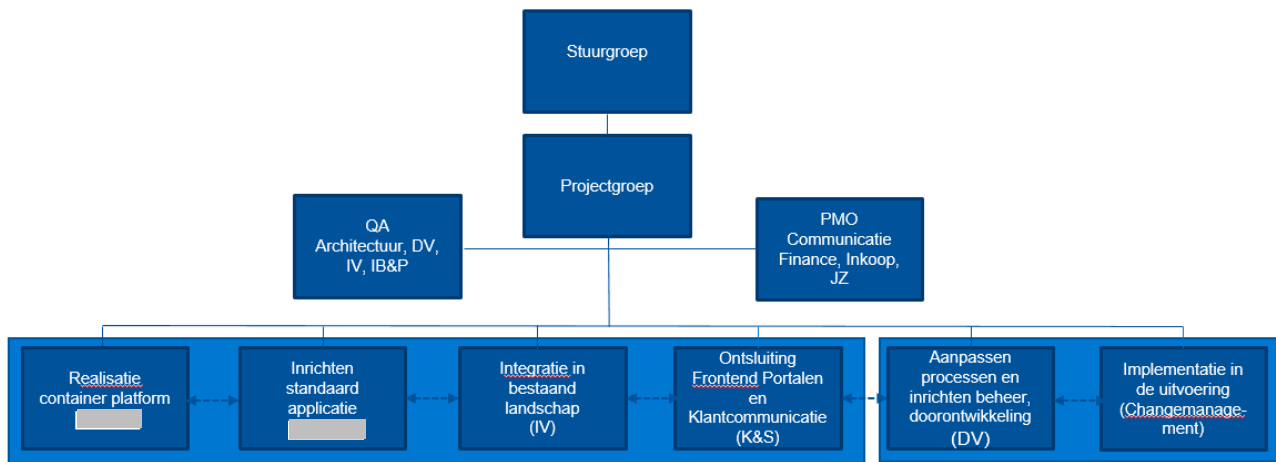
De samenstelling bestaat uit:

<p>Directeur Werkbedrijf uitvoering Aandachtsgebied: Eigenaar van de BMS-dienstverlening binnen en buiten UWV (incl. business case) Invoering en gebruik van BMS in de dienstverleningsprocessen/klantreizen en oplossen van de cliëntpijnpunten Inrichten kwaliteitsmanagement van dienstverlening (klantenpanel, KPI's) Inrichten van processen voor bijhouden en kwaliteit van de data Inrichten van werken conform kaders voor IB&P binnen BMS Organisatorische implementatie/ inbedding van BMS binnen uitvoeringsorganisatie, dienstverlening en gemeenten Aanstellen/aansturen changemanagers en zorgdragen voor resources voor uitvoering Communicatie (intern en extern) en omgevingsmanagement Informeren algemeen directeur WB</p>	
<p>Directeur WB-IV-DV Aandachtsgebied: Eigenaar van IV-businesscase deel BMS Supplier van de IV/systemen (analyse, ontwerp, testen, in beheername en IV-beheer/onderhoud), servicemanagement Integratie BMS-applicatie binnen UWV-applicatielandschap en binnen UWV-ICT-infrastructuur Levering van DV IV/ICT expertise/capaciteit en producten t.b.v. realisatie en voor functioneel beheer, support, onderhoud, release/changemanagement Aansturing van incl. borging van compliance op UWV eisen en QA Functioneel en informatiebeveiliging en privacy (applicatief/ICT), toegankelijkheid (WCAG) en performance, architectuur Inrichten van managen waardeestroom/ samenwerking UWV- en inrichten van de achterliggende processen Verbinding met C-ICT, GIV Aansturing van de realisatie van projectmatige deel gedelegeerd aan programmamanager</p>	
<p>Directeur GIV (agendalid) Aandachtsgebied: integratie/koppelingen van BMS met andere UWV-systemen en externe voorzieningen.</p>	
<p>Portfoliomanagement en FEZ Aandachtsgebied: Financiën</p>	
<p>Programmamanager Bemiddelingservice Aandachtsgebied projectmatige realisatie en implementatie van BMS</p>	

Daarnaast is een zeswekelijks BMS voortgangsoverleg ingericht met deelname van:

Directeur Werkbedrijf uitvoering	
Algemeen directeur UWV-WB	
Directeur WB-IV-DV	
CIO	
CFO	

Voor de primaire besturing van het BMS-project op de realisatie en implementatie is de onderstaande structuur ingericht:



Projectstuurgroep samenstelling

Opdrachtgever	
Senior User(s)	
Senior Supplier IV (Aansturing, K&S en Integratie)	
Senior Supplier DV (Functioneel incl. Processen en Implementatie)	
Supplier IV-Office (Architectuur, IB&P)	
Supplier K&S	
Programmamanager Bemiddelingsservice	
PMO-Bemiddelingsservice	
Adhoc op verzoek: collega's van Inkoop, JZ, etc.	n.t.b.

Projectgroep:

Projectmanager Bemiddelingsservice	
Eindverantwoordelijk voor Realisatie Container Platform	
Eindverantwoordelijk voor Inrichten standaard applicatie	
Eindverantwoordelijk voor Integratie in bestaand landschap	
Eindverantwoordelijk voor Aanpassen processen	
Eindverantwoordelijk voor Implementatie	
Eindverantwoordelijk voor K&S	Nog te benoemen
Projectmanagement ondersteuning (PMO)	

De werkpakketten hebben allemaal hun eigen aandachtsgebied binnen de realisatie van de scope van fase 0 en de eindverantwoordelijken voor de verschillende werkpakketten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de integrale werking. In de detailplanning is dit verder uitgewerkt.

Werkgroep:

Eindverantwoordelijke betreffende deelgebied

Specialisten voor de verschillende onderwerpen binnen het deelgebied

Architectuur, IB&P, Communicatie, Finance, Inkoop, JZ en Leveranciersmanagement

Architectuur	
IB&P	
Communicatie	
Finance	
Inkoop, JZ en Leveranciersmanagement	

Delivery Overleg

Operationele sturing op de (inhoudelijke) voortgang van DV/IV van het project vindt plaats in het Delivery Overleg. Indien keuzes moeten worden gemaakt op technologiegebied, in afwijking van bestaand beleid, zullen op verzoek CICT/GIV en de CIO Office voor bespreking en besluitvorming worden uitgenodigd. Snelle escalatie naar het strategisch BMS-overleg zal plaatsvinden indien de voortgang dat vereist.

BCM participatie

Het project Bemiddelingsservice werkt voor wat betreft changemanagement en de organisatorische invoering conform de veranderaanpak zoals die binnen het Werkbedrijf is vastgesteld. Vanaf de start is er aandacht voor planmatig werken, betrokkenheid, communicatie, kennis, vaardigheden, gedrag en borging om een effectieve en gedragen implementatie mogelijk te maken. Voor de Bemiddelingsservice houdt dat onder andere in:

- Maandelijks deelname (door projectleider of eindverantwoordelijke implementatie) aan het landelijk BCM-overleg onder leiding van de Domeinhouder
- 2 BCM'ers maken deel uit van het landelijke werkpakket 'changemanagement' Bemiddelingsservice
- Uitvraag voor deelname vanuit de uitvoering in de fasen ontwikkelen en beproeven verloopt via het BCM-overleg (testplannen, pilotkantoren, klankbordgroepen e.d.)
- Materialen en plannen ten behoeve van communicatie en implementatie (incl. borging) worden afgestemd – en ontwikkeld in samenwerking - met de BCM'ers
- De implementatie verloopt via de BCM-structuur met ondersteuning vanuit het Team Implementatie Werkbedrijf (= TIW). De implementatieadviseurs van TIW ondersteunen de BCM bij de intake die altijd plaatsvindt voor de start van de implementatie.

Gebruikersparticipatie

Ten behoeve van het succes van het project Bemiddelingsservice is ervoor gezorgd dat alle binnen Werkbedrijf aanwezige kennis en ervaring in het project wordt ingezet. Hiervoor zijn de volgende overleggen en betrokkenheid ingeregeld.

Deelnemers	frequentie	Groep	Doel
DV en IV	Wekelijks	MDT DV/IV	Afstemmen, prioriteren en benoemen actiehouders van vraagstukken gerelateerd aan proces en techniek.
DV, IV en uitvoering	Flexibel ingeregeld. Looptijd tot eind eerste kwartaal 2024.	Userstories BMS	Bespreken en vaststellen aangeboden userstories door [REDACTED]. Na vaststelling worden de story's door [REDACTED] gebouwd.
DV, IV en uitvoering	Flexibel ingeregeld. Looptijd tot eind eerste kwartaal 2024	Testen functionaliteiten	Testen van de opgeleverde userstories, in de omgeving van [REDACTED] en daarna in de omgeving [REDACTED]
DV en K&S	Nader te bepalen	Digital Squad vanuit DV en MDT 1-3 vanuit K&S	Communicatieplan opstellen, content wijzigingen doen en waardenstromen in kaart brengen rondom BMS

Stakeholders

De volgende stakeholders worden onderkend en er wordt aangegeven hoe zij worden betrokken:

Stakeholder	Rol in (besturing en realisatie) project
Ministerie SZW	SZW is overkoepelend opdrachtgever voor UWV. Met SZW zijn afspraken gemaakt over de roadmap van Werkbedrijf en de uitfasering van verouderde systemen zoals WBS en Sonar. BMS draagt daaraan bij. Het BMS-project wordt als ICT-activiteit van SZW op het Rijks ICT-dashboard gepubliceerd.
RvB	RvB is het hoogste bestuursorgaan. Aan RvB worden (fase)plannen ter besluitvorming voorgelegd en zo nodig andere strategische onderwerpen. RvB wordt via portefeuillehouder op de hoogte gehouden over voortgang BMS. Ook escalaties verlopen -ná overleg in stuurgroep, strategisch overleg via de portefeuillehouder, Nathalie van Berkel.
Opdrachtgever en Stuurgroepleden	Besluitvorming m.b.t. realisatie en implementatie vindt plaats in projectstuurgroep. Op onderwerpen die strategisch van aard zijn, top issues/risico's vinden plaats in het strategische BMS-overleg en zo nodig in het zeswekelijkse overleg.
Domeinhouder	De domeinhouder AB&R waar bemiddelingservice onder valt neemt deel aan de projectstuurgroep
CIO	Sturing via strategisch overleg waarin directeur IV WB en directeur GIV vertegenwoordigd zijn. Voor specifieke strategische onderwerpen op het IV/ICT architectuur, beveiliging/security en ICT-infrastructuur wordt CIO betrokken.
FG (Functionaris Gegevensbescherming)	FG moet GEB accorderen.
Portfolio Bureau	Met Portfolio Bureau (PB-WB en PB-Centraal) wordt met enige regelmaat bijgepraat. Het BMS-project volgt de reguliere rapportage- en besluitvormingsstructuren.
Betrokkenen uitvoering Werkbedrijf	Medewerkers van het UWV-WB (adviseurs) die de BMS assisted service gaan leveren aan cliënten worden opgeleid en geïnstrueerd. Aanpak is uitgewerkt in implementatie- en opleidingsplan (incl. communicatie).
Business change managers	De organisatorische implementatie van de nieuwe dienstverlening wordt uitgevoerd door de business change managers van UWV WB. Aanpak en rolverdeling is uitgewerkt in implementatie- en opleidingsplan (incl. communicatie). De directeur uitvoering treedt namens de business change managers op als acceptant van de voor de uitvoering en dienstverlening relevante projectresultaten.
DIM/Gegevensdiensten	Afnemer van de gegevens vanuit de GDB
Dienstverlening C-ICT, Changemanagement en IV-teams	Levering van de kennis en capaciteit voor Dienstverlening, C-ICT (architectuurboard), GIV (generieke voorzieningen), Changemanagement en voor realisatie IV-teams van Werkbedrijf
K&S	Afspraken maken over ontsluiting op uwv.nl en werk.nl op korte en langere termijn.
Betrokken uitvoerende afdelingen: K&S, AMI	Afstemming omtrent proces, ondersteuning en impact vindt plaats met betreffende divisies. Medewerkers worden in/ aan project gekoppeld. Besluitvorming via Stuurgroep en/of strategisch overleg.
UWV-GIV	Levering van kennis en capaciteit voor gebruik van de generieke ICT/IV-voorzieningen t.b.v. BMS. Validatie van opdracht en resultaten voor Proof of Concept Integratie Architectuur.
Applicatie leverancier	Verantwoordelijk voor de gecontracteerde levering van de BMS-applicatie, het doorvoeren en realiseren van de wijzigingen en het leveren van 2 ^e en 3 lijn support.
	Leverancier van de ICT-infrastructuur (OTAP-omgeving) voor, hosting van de BMS-applicatie en aanverwante dienstverlening (support, software-installatie)
	Leveranciers van de integratie-architectuur die nodig is voor een deel van de koppelingen. Te beginnen bij de levering van Proof of concept.
Gemeenten	Ca 250 gemeenten (2.000 gebruikers) werken in ketenverband samen met UWV voor bemiddeling van cliënten. Gemeenten maken daarvoor gebruik van UWV-systemen (Sonar, WBS, cv's op werk.nl). De functionaliteit wordt (deels) door de BMS-applicatie vervangen. UWV (LTSG) informeert en maakt afspraken met gemeenten over planning en consequenties.
Burgers/ cliënten	Voor het inrichten, beproeven en in gebruik nemen van de BMS-dienstverlening wordt gewerkt met klantpanels als vertegenwoordiging van cliënten.
Werkgevers	Voor het inrichten, beproeven en in gebruik nemen van de BMS-dienstverlening wordt gewerkt met klantpanels als vertegenwoordiging van werkgevers.

Projectresultaat en scope

Het resultaat van het project Bemiddelingservice is een geïmplementeerde standaard applicatie, ingericht volgens het overeengekomen Programma van Eisen, geïntegreerd in het bestaande applicatielandschap, beschikbaar voor werkzoekenden, werkgevers en medewerkers waarmee invulling wordt gegeven aan de klantreizen "ik zoek werk" en "ik zoek medewerkers" en tenminste drie cliënt pijnpunten in de eerstgenoemde klantreis zijn opgelost.

Ten behoeve van de ingebruikname door werkzoekenden, werkgevers, medewerkers, gemeenten en samenwerkingspartners is een implementatieplan opgesteld en uitgevoerd. Voor de eerste periode na ingebruikname is de nazorg ingeregeld. Onderdeel van het implementatieplan is een fall-back plan, dat in werking kan worden gesteld indien tijdens of na de implementatie zich situaties voordoen die niet op korte termijn kunnen worden hersteld.

Voor het beheer zijn beheerafspraken tussen de betrokken partijen ([REDACTED], GIV, K&S, ICT-Services en DVIV) gemaakt. De beheerafspraken zijn vastgelegd in de diverse contractdocumenten (SLA, DAP, OLA). De diverse overleggen als benoemd in het Governance-document (tactisch overleg, SLA-overleg, IB&P-overleg, technisch overleg) zijn geïnstitutionaliseerd. Strategisch overleg met de leverancier van de applicatie is ingericht. Dit als onderdeel van fase 1.

Alle in de Overeenkomst met [REDACTED], artikel 3, benoemde go/no-go-momenten zijn getoetst en geaccordeerd. Specifiek zijn dat de volgende momenten:

- Bijdrage [REDACTED] aan de oplevering van het Projectplan
- Bijdrage [REDACTED] aan de oplevering van het implementatieplan
- Technische acceptatie van de oplossing van [REDACTED] op het containerplatform bij [REDACTED]
- Functionele acceptatie van het overeengekomen Programma van Eisen
- Acceptatie van de applicatie op basis van de afgesproken IB&P vereisten

De go/no-go momenten vinden plaats in de planning voor fase 0. Inmiddels zijn alle go/no-go momenten met goed gevolg afgerond en ligt het decharge besluit voor aan de begeleidingscommissie. Daarna zal het besluit worden voorgelegd aan de RvB voor finale besluitvorming.

Acceptatie van de go/no-go momenten zorgt ervoor dat er geen tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst plaatsvindt en de overige afspraken ingeregeld zullen worden. Daaronder valt onder andere de doorontwikkeling van de standaard applicatie.

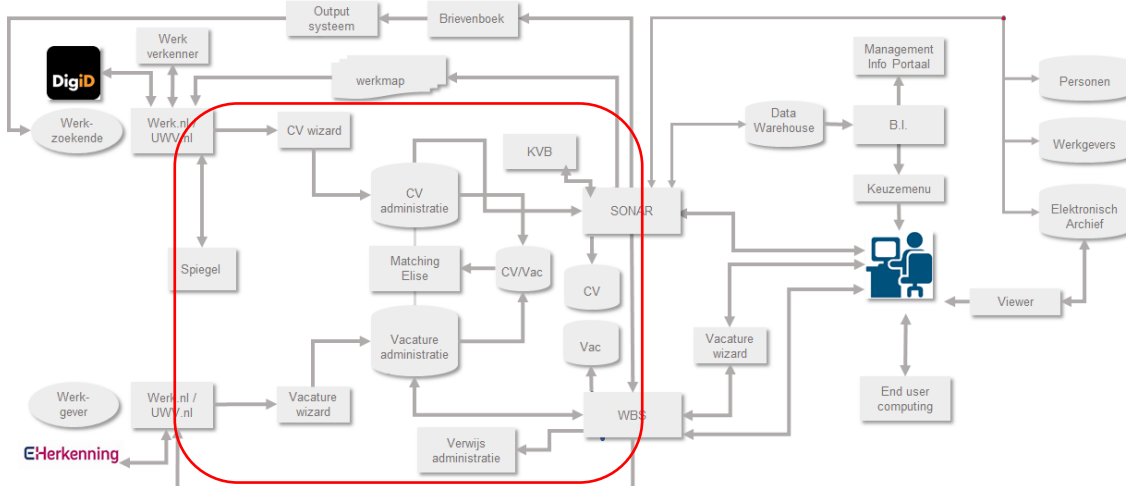
Ten behoeve van deze doorontwikkeling is de Product Owner benoemd die UWV vertegenwoordigt in het klantenpanel van [REDACTED]. In het klantenpanel kan UWV haar wensen kenbaar maken met betrekking tot de doorontwikkeling van de applicatie. UWV krijgt een belangrijke stem in het vaststellen van de prioriteitsvolgorde van de door het panel voorgestelde functionele en technologische roadmap. Verdere toelichting op het klantenpanel is te vinden in bijlage IV van de Overeenkomst (de inrichting van het MDT DVIV voor Beheer en de doorontwikkeling van de informatievoorziening ligt buiten scope van dit project).

De overige contractuele afspraken zijn belegd en op de uitvoering ervan wordt gestuurd. Het strategisch overleg is ingericht en operationeel.

De beproeving geeft inzicht in de kwaliteit van de data in de Geconsolideerde Database. Het verbeteren van de kwaliteit van de data, als basis voor het bemiddelingsproces valt buiten de scope van dit project. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de uitvoering.

Overzichtsdiagram IV

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het landschap met daarin aangegeven de betrokken applicaties in scope van Bemiddelingservice.



Overzicht fasen:

Het project volgt het eerder beschreven groeipad en wordt gerealiseerd in drie fasen.

- Fase 0: Oplevering BMS applicatie voor beproeving, het uitvoeren van de beproeving en de implementatie. Einddatum oplevering van de BMS Applicatie is eind Q1 2024 die vanaf die datum beschikbaar is voor beproeving.
- Fase 1: Oplevering BMS Assisted Service aan werknemers via UWV adviseurs en gemeenten. Verwachte streefdatum Q4 2024, mogelijke tussenfasen om functionaliteit eerder in productie te brengen
- Fase 2: Oplevering BMS Complete dienstverlening aan alle doelgroepen en afnemers van data BMS. Verwachte einddatum Q4 2025, mogelijke tussenfasen om functionaliteit eerder in productie te brengen

Fase 0: BMS voor beproeving

Fase 0 is concreet uitgewerkt en in scope in dit Projectplan. De activiteiten ten behoeve van het realiseren van de nieuwe technologie [redacted] (het containerplatform en de container), de afbeelding van het overeengekomen Programma van Eisen in de standaard applicatie van [redacted], het laden van de Geconsolideerde Database in de database van [redacted] en de voorbereidingen voor de beproeving zijn in uitvoering en verlopen volgens planning, zoals opgenomen onder "Resultaten en Planning".

Voor het deel van de koppelingen tussen het UWV-landschap en de BMS-applicatie, zal eerst nog voor integratie een technologiekeuze moeten worden gemaakt en een Proof of Concept (PoC) voor deze technologiekeuze worden uitgevoerd. Beide vallen onder de activiteit 'technologiekeuze' als opgenomen in de planning voor fase 0. Op basis van de resultaten van de PoC kan de planning voor realisatie in fase 1 worden geconcretiseerd.

De beproeving in fase 0 kent een aantal doelen:

- Toetsen van de functionele werking van de applicatie en ophalen van de bevindingen in het gebruik.
- Toetsen van het ondersteunende materiaal ten behoeve van de implementatie (opleiding, procesbeschrijvingen e.d.) en vaststellen of dit ten behoeve van de implementatie bijstelling heeft.
- Wat betekent het werken met de applicatie (data gedreven werken) voor competenties, vaardigheden, houding en gedrag van de medewerkers? Kortom: hoe raakt dit het vakmanschap van de medewerkers?

- Wat betekent het werken met de applicatie voor de productiviteit van de medewerkers, wordt het effectiever, efficiënter en uniformer en hoe kan dit worden vertaald naar indicatoren voor sturing en monitoring.
- Verkrijgen van inzicht in de datakwaliteit en het vaststellen van acties om deze datakwaliteit te verhogen.
- Toetsen in hoeverre de geïdentificeerde cliëntpijnpunten met BMS worden opgelost.
- Toetsen van de kwaliteit en begrijpbaarheid van de adviezen op basis van de matchingsresultaten.

Ter voorbereiding op fase 1 wordt als onderdeel van fase 0 de impact van de scope van fase 1 op het bestaande applicatielandschap in activiteiten, benodigde inspanning en verwachte doorlooptijd uitgewerkt.

Fase 1: BMS voor medewerkers en gemeenten

Op basis van de in de afgelopen maanden gehouden solution dagen is een goed beeld ontstaan over de activiteiten die in fase 1 moeten plaatsvinden. Een eerste inschatting van de doorlooptijd voor deze fase is uitgekomen op 9 maanden. De uitwerking en evaluatie van de IAT zal vertaald worden in een aangescherpt beeld hierover. Een definitief beeld ontstaat na uitvoering van de PoC integratie - architectuur van Bemiddelingservice in het bestaande applicatielandschap een belangrijke voorwaarde. Deze resultaten worden in de tweede helft januari verwacht. Bij het verder uitwerken van de planning zal worden gekeken op welke wijze gedurende de doorlooptijd incrementeel klantwaarde kan worden gecreëerd. Het Projectplan voor fase 1 zal in februari worden opgeleverd.

Fase 2: BMS voor alle doelgroepen en afnemers van informatie

Voor fase 2 is op hoofdlijnen bekend welke activiteiten moeten worden uitgevoerd. De opgenomen startdatum en planning is een eerste inschatting die nog onderbouwd moet worden vanuit een nadere analyse, parallel uit te voeren aan fase 0 en fase 1. De detailplanning voor deze fase zal eind Q1 2024 worden opgeleverd.

Uitfasering verouderde applicaties na fase 2

Aansluitend aan een succesvolle live gang en de afronding van de nazorg voor fase 2 kunnen de verouderde applicaties in het bestaande applicatielandschap die door de implementatie van Bemiddelingservice niet langer benodigd zijn, worden ontkoppeld, uitgefaseerd en de daaraan gerelateerde contracten en beheerafspraken opgezegd.

Kwaliteit

De binnen BMS op te leveren mijlpaal-producten volgen de reguliere werkwijze en opbouw, inclusief hoe toepassen van kwaliteitseisen en het afstemmen met reguliere toetsingsgremia binnen UWV. Daarnaast worden binnen het project acceptatie/testprocessen uitgevoerd voor de externe toelieferingen door [redacted] en [redacted]. De beoordeling en besluitvorming over de verschillende kwaliteitsgebieden is in de onderstaande tabel beschreven.

Acceptatie levering [redacted]

Voor de BMS-applicatie zijn de eisen (functioneel, niet-functionele, e.d.) opgenomen in het overeengekomen Programma van Eisen en voorwaarden in het contract tussen [redacted] en UWV. T.b.v. functionele test/acceptatie van de IV/ICT zal een beroep worden gedaan op de expertise en werkwijze van het testcenter. T.b.v. securitytesten wordt een beroep gedaan op USOC en zullen er telkens PENtesten worden ingepland zodat wordt gewaarborgd dat de applicatie veilig is voordat we deze naar productie brengen.

Integrale-afweging bij Go-live besluiten

Met de RvB is afgesproken dat bij besluitvorming bij fase-overgangen en voor Go-Live een integrale afweging wordt gemaakt. Dat wil zeggen dat gekeken wordt naar enerzijds klantwaarde en anderzijds naar risico's in hoeverre de IV/ICT reeds wel/niet aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen, of de uitvoeringsorganisatie kwalitatief en kwantitatief voldoende op niveau is voor de beoogde dienstverlening, de uitvoering van het beheer operationeel is en de communicatie gereed is. Eventueel kunnen bewust concessies worden gedaan en meer risico genomen worden ten gunste van het eerder bereiken van klantwaarde.

Deze besluitvorming vindt getrapt plaats. De Stuurgroep BMS brengt advies uit en de besluitvorming vindt plaats in het Strategisch Overleg BMS.

Beproeving

Een specifieke en preventieve kwaliteitsmaatregel binnen BMS is het uitvoeren van diverse beproevingen in de uitvoeringspraktijk. Deze beproevingen vinden voorafgaand aan de grootschalige uitrol en invoering plaats en gelijktijdig aan de integratie van de BMS-applicatie binnen het UWV applicatielandschap.

De uit te voeren beproevingen met criteria worden uitgewerkt in een beproevingsplan. De vraagstelling is opgenomen in Bijlage C.

Afwegingkader / proces bij fase-overgangen op klantwaarde, dienstverleningsdoelstellingen, actuele status en voldoen aan kaders *

Voldoende klantwaarde



Acceptatiecriteria IV

- Functioneel
- Architectuur, techniek
- IB&P en performance
- Integratie

Organisatorisch / uitvoering

- Ervaringen uitvoeringspraktijk
- Uitvoeringsorganisatie kwantitatief en kwalitatief op niveau voor de nieuwe dienstverlening
- Beheer operationeel
- Communicatie/ketenafspraken gereed

Getrapte besluitvorming

- Adviesvoorbereiding Stuurgroep BMS
- Besluit Strategisch Overleg BMS

Kwaliteitskader

Voor de uitvoering en de beoordeling van op te leveren producten en door te voeren verbeteringen wordt onderstaand kader gebruikt.

Kwaliteitsgebied/aspect	Kader	QA beoordeling door	Besluitvorming door
Dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> • vindbaarheid • bruikbaarheid, • begrijpbaarheid, • toegankelijkheid voor klantgroep(en) fysiek en digitaal • oplossen cliëntpijnpunten • klanttevredenheid 	Beproevingenplan (klantpanel toets) Begrijpbaarheid, taalniveau B1 Digitale toegankelijkheid voor online diensten WCAG norm	Business change managers Specialist K&S Specialist WCAG K&S	Projectstuurgroep Strategisch overleg
Uitvoeringsprocessen Effectiviteit <ul style="list-style-type: none"> • bruikbaarheid en gebruiksgemak van BMS applicatie bij de bemiddelingsdienstverlening en processen • oplossen cliëntpijnpunten • toepasbaarheid implementatie-instrumentarium 	Beproevingenplan en implementatieplan Documenten m.b.t. dienstverlening en processen Uniformiteit in dienstverlening en uitvoering en het gebruikt van IV. Tijdens project en daarna.	Business change managers Domeinhouder	Projectstuurgroep Strategisch overleg

Kwaliteitsgebied/aspect	Kader	QA beoordeling door	Besluitvorming door
<ul style="list-style-type: none"> uitvoering van implementatie <p>Efficiency</p> <ul style="list-style-type: none"> lagere registratielast uniformiteit in dienstverlening en uitvoering 			
<p>Managementprocessen en informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Dienstverlening Ketenmanagement passende management informatie voor (verbeterde) dienstverlening en uitvoering 	<p>Oplossen cliëntpijn-punten</p> <p>Vastgestelde prestatie-indicatoren op (verbeterde) dienstverlening en uitvoering?</p> <p>Indicatoren voor</p> <ul style="list-style-type: none"> Klanttevredenheid Uniformiteit <p>Management informatie</p>	Verantwoordelijke lijnmanagers	Directie
<p>Functionaliteit BMS applicatie</p>	<p>Gecontracteerde functionele eisen uit PvE van UWV</p> <p>Geen maatwerk software voor UWV. Alle aanpassingen t.b.v. UWV worden onderdeel van standaardpakket.</p>	<p>DV/IV organisatie van WB</p> <p>Domeinhouder</p> <p>Acceptatie testers, business consultants</p>	<p>Projectstuurgroep</p> <p>Strategisch overleg</p> <p>Begeleidingscommissie</p>
<p>Architectuur</p>	<p>PSA en architectuurtoets</p> <p>Technische beoordeling software-architectuur</p> <p>Geen maatwerk software</p>	<p>Leadarchitect WB</p> <p><+ technische beoordeling?></p> <p>Technisch directeur</p>	<p>Directeur IV WB en CIO</p>
<p>Performance/volume dataverwerking van applicaties</p>	<p>Gecontracteerde volume/prestatie-eisen uit PvE</p>	<p>Testers</p> <p>Stuurgroep</p>	
<p>IB&P eisen (security en privacy)</p> <p>Applicatielevering en Organisatorische procedures</p>	<p>Gecontracteerde IB&P eisen in verwerkers-overeenkomst met ██████ (AVG, BIO compliance, SSD 3.0 normen)</p> <p>GEB</p> <p>Ethische Impact Assessment</p>	<p>Onafhankelijke pentester in opdracht van ██████.</p> <p>USOC pentesters BSO WB</p> <p>Commissie Data Ethiek</p>	<p>Directeur IV WB en Directeur Uitvoering</p> <p>Advies CISO en FG</p> <p>Commissie Data Ethiek</p>
<p>Continuïteit bedrijfsvoering</p>	BIO	n.t.b.	n.t.b.
<p>Wendbaarheid / aanpasbaarheid</p>	Kortcyclisch (6 wekelijks) releaseproces	n.t.b.	n.t.b.

Kwaliteitsgebied/aspect	Kader	QA beoordeling door	Besluitvorming door
	<p>voor BMS applicatie en koppelingen incl. geautomatiseerde testen.</p> <p>Roadmap van [] per kwartaal met inbreng wensen van UWV</p>		
Integratie/koppelingen/ Interoperabiliteit IV	<p>Integratie-ontwerp per koppeling</p> <p>Integratietestplan</p> <p>Voor UWV koppelingen geldt dat ontwerp/specificatie per koppeling aansluiten op begrippen, patronen van GIV. Koppelingen moeten voldoen aan Referentie Architectuur Transport van GIV. Voor een deel van de BMS-koppelingen gelden andere specifieke afspraken tussen GIV en BMS-project.</p> <p>Verder volgt UWV voor interoperabiliteit de (open) standaarden van Forum Standardisatie</p>	<p>Testteam voor integratie en ketentesten</p> <p>GIV is medebeoordelaar van opdracht en uitkomsten Proof of Concept Integratie Architectuur</p> <p>Reviews van specs door GIV</p>	<p>Directeur IV WB</p> <p>Directeur GIV</p>
Datakwaliteit	Toets van datakwaliteit maakt deel uit beproeving. Toets en criteria worden uitgewerkt in beproevingsplan	Nader te bepalen in beproevingsplan	Nader te bepalen
IV organisatie/processen UWV en [] op strategisch tactisch en operationeel niveau. Servicelevelmanagement Incidentmanagement Leverbetrouwbaarheid Beheerbaarheid Onderhoudbaarheid	<p>Basis vormt contract met bijlagen tussen UWV en []</p> <p> Servicemanagement Leveranciersmanagement In beheername voorwaarde UWV IV/ICT-processen conform ITIL, ASL en BSL</p>	Manager IV WB, Leveranciersmanagement	Directeur IV WB en Directeur Uitvoering
Communicatie	Projectplan en Communicatieplan	N.t.b.	N.t.b.
Projectdossier	OPP richtlijnen	N.t.b.	N.t.b.

Resultaten & planning

De overall planning is opgenomen in het overzicht van de fasen. Voor Fase 0 is de planning concreet. Voor Fase 1 en 2 dient de planning nog te worden aangescherpt op basis van de eerder benoemde activiteiten.

Fase 0: BMS voor beproeving

Detailplanning voor het realiseren van de nieuwe technologie bij [REDACTED] (het containerplatform en de container), de 2^e Acceptatie-omgeving, de afbeelding van het overeengekomen Programma van Eisen in de standaard applicatie van [REDACTED], de initial load van de Geconsolideerde Database in de database van [REDACTED] en het voorbereiden van de beproeving. Parallel hieraan zal de PoC voor de integratie-architectuur van Bemiddelingservice in het bestaande applicatielandschap worden uitgevoerd en alle overige activiteiten ten behoeve van de voorbereidingen voor fase 1.

Activiteiten voor fase 0 zullen worden afgerond eind Q2 2024. De BMS-applicatie is voor beproevingsdoeleinden beschikbaar vanaf start Q2 2024.

De detailplanning is als bijlage D toegevoegd.

Belangrijke mijlpalen in deze fase:

Mijlpaal	Gerealiseerd per	Omschrijving
	Q4 2023	
GEB afgerond	Eind december 2023	GEB is ingediend, maar er is nog geen antwoord van de FG. Verwachting goedkeuring in januari. Verwachting is dat er geen onverwachte IB&P issues zijn, omdat de GEB voor de geconsolideerde database (ABR) al is goedgekeurd en we in fase 0 niet naar buiten communiceren met de BMS; Een GEB moet, conform UWV proces, voordat het Projectplan wordt ingediend afgerond zijn (incl. reactie FG). Bij start van het project zijn hier destijds met Jasper van Oordt en nadien Johan Blad andere afspraken over gemaakt. Hierover is in de voortgangsrapportages telkens gerapporteerd.
Beproeblingsplan opgesteld	Eind december 2023	Het plan ten behoeve van de beproeving van de oplossing van [REDACTED] is opgesteld en geaccordeerd.
Eerste opzet implementatieplan gereed	Eind december 2023	Een eerste opzet van het implementatieplan is gereed en geaccordeerd. Implementatieplan zal vervolgens als onderdeel van fase 1 worden geactualiseerd op basis van de resultaten van de beproeving
Projectplan fase 1 met "T-planning" afgerond	Eind december 2023	De IV-integratie activiteiten ten behoeve van fase 1 zijn vastgesteld en uitgezet in de tijd, uitgaande van een doorlooptijd van 9 maanden voor de realisatie van de integratie architectuur. In het plan zijn mijlpalen en deliverables per team opgenomen.
	Q1 2024	
Geconsolideerde Database geladen in BMS in Test-omgeving	Half januari 2024	De Geconsolideerde Database is ten behoeve van de beproeving geladen in de database van [REDACTED] en vastgesteld dat de inhoud correct in de database van [REDACTED] is opgenomen. Resultaten vastgelegd in een testrapport.
Geconsolideerde Database geladen in BMS in Acceptatie-omgeving	Eerste helft maart 2024	De Geconsolideerde Database is ten behoeve van de beproeving geladen in de database van [REDACTED] en vastgesteld dat de inhoud correct in de database van [REDACTED] is opgenomen. Resultaten vastgelegd in een testrapport.
Overeengekomen functionaliteit gerealiseerd in de standaardoplossing van [REDACTED]	Eind maart 2024	Het overeengekomen PvE, waaronder de detailspecten uit de PoD zijn in verschillende stappen afgebeeld in de standaardoplossing en op basis van de resultaten op uitgewerkte use cases en de acceptatiecriteria in de diverse testplannen geaccepteerd. Resultaten vastgelegd in de diverse testrapporten.

Mijlpaal	Gerealiseerd per	Omschrijving
Procesbeschrijvingen aangepast	Eind maart 2024	De procesbeschrijvingen gerelateerd aan de door BMS geraakte processen zijn aangepast.
Autorisaties ingeregeld	Eerste helft maart 2024	De autorisaties om toegang te krijgen tot BMS en de autorisaties binnen BMS zijn ingeregeld, getest en geaccepteerd. Resultaat vastgelegd in een testrapport.
Omgeving ten behoeve van de beproeving ingericht	Eind februari 2024	De (extra) acceptatie-omgeving ten behoeve van de beproeving is technisch en functioneel ingericht en qua omvang en capaciteit afgestemd op het gebruik.
De bevindingen IB&P uit de pentest zijn opgelost	Half februari 2024	De bevindingen IB&P uit de pentest 2 ^e helft oktober 2023 zijn opgelost, de pentest van januari 2024 heeft dit bevestigd en er zijn geen nieuwe high-risk bevindingen in de oplossing van [REDACTED] aangetroffen. Resultaat vastgelegd in een testrapport en na bespreking met USOC in een evaluatieverslag.
Go/no-go besluit start beproeving	Eind maart 2024	De voorbereidingen voor de beproeving zijn afgerond, de integrale functionele acceptatietest is succesvol afgesloten, afspraken over eventuele bevindingen uit de integrale acceptatietest zijn belegd, autorisaties ingeregeld, techniek (extra omgeving) en data beschikbaar. Resultaat vastgelegd in een rapport.
PoC integratie-architectuur (stekkerblok) afgerond	Half januari 2024	De Proof of Concept heeft aangetoond dat het concept voor de integratie architectuur ten behoeve van BMS in het bestaande applicatielandschap werkt en de technologie kan worden toegepast
Besluitvorming inzet integratie architectuur BMS afgerond	Eind januari 2024	Het besluit dat de integratie architectuur BMS is genomen en opdracht voor realisatie van de integratie architectuur is verstrekt
Projectplan fase 1 met detailplanning afgerond	Eind januari 2024	Op basis van de resultaten van de PoC integratie architectuur en de planning voor het vervolg is de planning fase 1 geconcretiseerd.
Besluitvorming Projectplan fase 1 afgerond	Half maart 2024	Het Projectplan fase 1 is door alle betrokken gremia en RvB goedgekeurd
Bijdrage aan budget challenge 2024	Eind maart 2024	Bij alle koppelingen die in fase 1 worden gebouwd een kritisch afweging maken op kosten, inspanning, effect.
	Q2 2024	
Beproeving afgerond	Eerste helft juni 2024	De beproeving is afgerond, de vragen zijn beantwoord en de eindrapportage opgemaakt, het go/no-go besluit om vanuit functioneel oogpunt door te gaan met fase 1 is genomen en er is een besluit genomen over de datum dat Assisted Service geleverd kan worden.
Geactualiseerd implementatieplan	Juni 2024	Op basis van de beproevingsuitkomsten wordt het eerder opgestelde implementatieplan geactualiseerd.

Mijlpaal	Gerealiseerd per	Omschrijving
Akkoord OC op doorgaan met fase 1	Tweede helft juni 2024	De OC heeft ingestemd met akkoord op de geplande live gang met fase 1.
Communicatieafspraken gerealiseerd	Eind juni 2024	Communicatie conform planning in het communicatieplan heeft plaatsgevonden

Fase 1: BMS voor medewerkers en levering Assisted Service

Belangrijke mijlpalen in deze fase:

- Integratie architectuur gerealiseerd.
- Noodzakelijke koppelingen voor Assisted Service gerealiseerd en in productie.
- Geconsolideerde database gerealiseerd en synchronisatie ingeregeld.
- Aanpassingen in het bestaande applicatielandschap gerealiseerd.
- Technische infrastructuur gerealiseerd.
- Functionele en technische testen afgerond.
- Beheerprocessen ingericht en operationeel.
- Implementatievoorbereiding afgerond, medewerkers zijn opgeleid en geïnstrueerd.
- BMS-applicatie beschikbaar voor medewerkers en gemeenten.

Op basis van de uitgewerkte detailplanning in fase zullen mijlpalen voor tussenproducten die op zich business waarde hebben of een bijdrage leveren aan de business waarde worden toegevoegd. De detailplanning zal ook beslismomenten bevatten waarop over het beschikbaar stelen van deze business waarde kan worden besloten.

In deze fase zal ook een CSRA-sessie worden gehouden, op te nemen in de detailplanning voor deze fase.

Voor fase 1 zal een separaat Projectplan worden opgesteld.

Fase 2: BMS complete dienstverlening voor alle doelgroepen en afnemers van informatie

Belangrijke mijlpalen in deze fase:

- **Architectuur voor de ontsluiting op Werk.nl uitgewerkt.** De oplossingsrichting voor ontsluiting van BMS op Werk.nl is opgeleverd en akkoord bevonden.
- **Noodzakelijke koppelingen in productie**
- **Implementatie is afgerond.** De activiteiten uit het Implementatieplan zijn uitgevoerd, de implementatie en nazorg zijn voorbereid en er is een fall-backplan om terug te gaan naar de situatie van voor implementatie.
- **Meetbaarheid effectiviteit bemiddelingsproces uitgewerkt.** De wijze waarop de effectiviteit van het bemiddelingsproces wordt vastgesteld is bepaald en in de processen voor periodieke meting opgenomen. E.e.a. in afstemming met BC&K.
- **BMS ontsloten op Werk.nl.** BMS is op Werk.nl beschikbaar voor werkzoekenden zonder en met inlog, ten behoeve van het vrij zoeken of zoeken, vinden en matchen op basis van een aangemaakt werkzoekenden profiel.
- **BMS voor alle doelgroepen en afnemers van informatie.**

Op basis van de uitgewerkte detailplanning tijdens fase 0 en fase 1 zullen mijlpalen voor tussenproducten die een bijdrage leveren aan de business waarde worden toegevoegd.

Medezeggenschap

Gerelateerd aan de uitgewerkte detailplanning voor fase 1 en fase 2 zullen afstemmomenten met de OC worden ingepland om hen mee te nemen in de voortgang, een toelichting te geven op de veranderingen en waar nodig met elkaar de consequenties voor medewerkers te bespreken.

Toleranties

Voor het project gelden de volgende toleranties:

- Planning: per fase maximaal 1 maand en over het geheel maximaal 2 maanden. Beide over de in de Stuurgroep voor de verschillende fasen vastgestelde detailplanning.
- Scope: geen functionele uitbreidingen op het standaardpakket ten opzichte van het overeengekomen PvE.
- Financiën: 10% voor UWV-deel, 10% voor de rest (= totaal over de overige onderdelen). Te hanteren nadat de detailplanning voor een fase is uitgewerkt en vertaald naar het budget.
- Architectuur: geen afwijkingen op PSA en Overeengekomen PvE en geen maatwerk aanpassingen in het standaardpakket.
- IB&P: geen afwijkingen van het vigerende beleid.

Indien er een overschrijding op een of meerdere van de afgesproken toleranties dreigt, dient voor besluitvorming afstemming plaats te vinden met de opdrachtgever.

Issues, kansen, risico's & maatregelen

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Onvoldoende capaciteit Architectuur om noodzakelijke beslissingen te kunnen nemen	G	G	H	Inhuur Prioritering	Manager IV-Office
2	Benodigde capaciteit vanuit de verschillende teams kan niet worden vrijgemaakt	G	G	H	Prioritering	Senior Supplier IV, Senior Supplier DV
3	Benodigde kennis en kunde voor de verandering niet in de verschillende teams aanwezig	G	G	H	Betrekken van deze kennis vanuit de markt en/of uitbesteden van bepaalde activiteiten	Senior Supplier IV
4	Testresultaten verschillende testen vragen om rework waardoor de planning niet wordt gehaald	M	M	M	Sturen op 4 ogen principe in ontwikkelproces	Leverancier
5	Resultaten beproeving leiden tot een no-go	L	G	H	In het test- en ontwikkelwerk de beproeving actief mee laten doen	Eindverantwoordelijke Implementatie, Senior Supplier
6	Autorisaties niet tijdig ingericht waardoor geen gebruik kan worden gemaakt van productiedata	M	M	M	Tweewekelijks bespreken in Projectleidersoverleg en tijdig corrigerende acties nemen indien planning oplevering in gevaar komt	Leverancier, Senior Supplier IV-Office
7	Capaciteit op de vestigingen onvoldoende voor uitvoeren beproeving	M	G	H	Verkrijgen commitment in BCM-overleg voor gevraagde capaciteit	Senior User
8	Parametrisering van de verschillende user stories loopt uit, waardoor de testen niet op tijd kunnen starten	M	G	H	Tweewekelijks bespreken in Projectleidersoverleg en tijdig corrigerende acties nemen indien planning oplevering in gevaar komt	Leverancier, Eindverantwoordelijke DV

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)
 Periodiek zullen de risico's beoordeeld worden en zal de risicolog worden bijgewerkt.

Financiën

In onderstaande uiteenzetting is het financiële gevolg van de uitloop van de initiatie- en verwervingsfase ten opzichte van de afwijgingsrapportage van 23 juni 2023 weergegeven. De weergegeven data in de `WAS` en `WORDT` tabel geven enerzijds het totaalbeeld aan ten tijde van de genoemde afwijgingsrapportage en anderzijds het totaalbeeld van het huidige moment, te weten dit projectplan BMS, betrekking hebbend op fase 0 welke volledig is uitgehard alsmede het verwacht benodigd budget voor fase 1 en fase 2, van welke de projectplannen met uitgehard budget nog separaat zullen volgen in een apart stuurdocument. In eerdere afwijgingsrapportage van november 2022 is voor de periode januari t/m maart 2023 een bedrag vrijgegeven van EUR 835k. In de afwijgingsrapportage van 23 juni 2023 is voor de periode april t/m augustus een bedrag van EUR 3.562k vrijgegeven, hetgeen totaal een bedrag van EUR 4.397k betekent, allen betrekking hebbend op werkzaamheden ten behoeve van fase 0 inclusief vooronderzoek IV-integratie (fase 1). In de afgelopen maanden na augustus 2023 zijn de werkzaamheden gerelateerd aan Bemiddelingservice, eerder beschreven in een integraal projectplan medio 2023, niet stilgelegd.

Middels dit projectplan BMS fase 0 wordt budget aangevraagd voor de periode september 2023 t/m juni 2024, gesplitst in **EUR 3.066k** voor de periode september t/m december 2023 (hetgeen voor 2023 een totaal maakt van EUR 7.460k) en **EUR 2.229k** voor de periode januari t/m juni 2024.

Het benodigd budget voor de periode 2023 t/m juni 2024 voor fase 0 is een totaalbedrag van EUR 9.688k en is in onderstaande weergave toegelicht. Hierin opgenomen een toelichting op de activiteiten en daarmee gepaard gaande kosten in fase 0 vanuit welk deel van de interne organisatie (Informatie Voorziening, Dienstverlening, Implementatiemanagement, IV Office Architecten, Projectmanagement) deze gerealiseerd zijn en verder zullen gaan worden volgens afgestemde verwachting met de verschillende eindverantwoordelijke van een bepaald werkpakket. De betrokken functionarissen of functionarisgroepen zijn terug te vinden in de laatste kolom. Daarnaast opgenomen de extern kosten uitbesteed en uit te besteden aan leverancier [redacted] op basis van het contract met deze leverancier, [redacted] op basis van aangegane verplichtingen en [redacted] op basis van een tweetal entry level verificaties in 2024.

Teneinde de planning voor goedkeuring van dit projectplan niet verder te vertragen is voor wat betreft het opgenomen bedrag inzake [redacted] uitgegaan van de nu beschikbare informatie, op basis van het contract aldus, De nog niet afgeronde onderhandelingen over de verlengde Projectfase kunnen nog tot een wijziging leiden in de hoogte van de opgevoerde bedragen.

Fase 0 BMS beschikbaar voor beproeving	Toelichting activiteiten			Wie betrokken
	2023	2024	Totaal	
Informatievoorziening IV	€ 922	€ 368	€ 1.290	Vooronderzoek IV integratie vanaf mrt 23 EUR 560K, POC Integratie architectuur EUR 200k en test CDB i.r.t. database [redacted] Info-analisten, PL, Productowner, IV projectteam diverse functionarissen
Dienstverlening DV	€ 735	€ 570	€ 1.305	Aanpassen werkprocessen, voorbereiding werkinstructies implementatie, mapping ABR tbv datadump naar BMS, beoordelen userstories, beoordelen testplannen, afstemming met Uitvoering, multi-functionele inzet in scrumteams Producteigenaren, PoB capaciteit, BA's, BO&C capaciteit, BC's, PL
Implementatiemanagement IV Office (architecten)	€ 172	€ 111	€ 283	Veranderen, trainen en opleiden, implementeren, kwaliteit en borgen, communiceren en beproeven (beproeving apr24 t/m juli24 incl. capaciteit IM) Implementatieadviseur, BC, adviseurs leren en ontwikkelen, kwaliteitsadviseur
Projectmanagement	€ 187	€ 55	€ 242	Bewaken doelarchitectuur, meedenken verschillende oplossingen voor architectuur Bedrijfs- en IT architecten
Uitbesteed	€ 429	€ 123	€ 552	Algemene leiding en begeleiding project met alle relevante werkzaamheden hierop betrekking hebbend Projectmanager, Projectmanagement Ondersteuning, Projectcontroller, Comm. Adviseur
Uitbesteed	€ 4.095	€ 942	€ 5.037	Obv ovk met [redacted] jan23 tm dec23 100% incl. onderhandeling en contractering, jan24 t/m mrt24 50%, apr24 t/m jun24 33,3%. Het bedrag is nog onder invloed van de besprekingen met [redacted] over de verlengde projectfase. (Project)team [redacted]
Uitbesteed	€ 919	€ 60	€ 979	Inrichten O, T en A omgeving, Hosting Bemiddelingservice, inrichten 2e A omgeving [redacted]
Uitbesteed	€ -	€ 26	€ 26	Entry level verification 2x validatie eind Q1-24 en voor livegang fase 0 [redacted]
	€ 7.460	€ 2.229	€ 9.688	

Projectnaam: BMS
Projectcode: UN0987
Datum: 26-1-2024
Versie: 1.0

Van het benodigde bedrag van EUR 7.460k is t/m november 2023 inmiddels een bedrag van EUR 7.019k gerealiseerd. Deze realisatie is inclusief een tweetal nog door te voeren correcties in december van ongeveer EUR 500k.

In onderstaande tabel "Eenmalige projectkosten" is de som van de realisatie van de periode januari t/m november, bedrag van EUR 7.019k (in tabel Werkelijk), samen met het verwacht benodigde bedrag voor de periode december 2023, bedrag van EUR 440k (in tabel Begroot), het totaal benodigde bedrag in 2023 van EUR 7.460k. Nadere duiding van en toelichting op de genoemde bedragen in de tabel vind je hierboven.

Het begrote bedrag voor de jaren 2024 (EUR 14.038k) en 2025 (EUR 4.130k) is gebaseerd op het totaal benodigde budget voor de fases 0, 1 en 2. Voor 2024 zit hier als aangegeven in de weergave op de vorige pagina een bedrag van EUR 2.229k voor fase 0, welke laatste volledig is uitgehard in dit projectplan.

In de "WAS" - "WORDT" tabel is het vergelijk te vinden tussen enerzijds de financiële doorrekening uit de afwijklingsrapportage van 23 juni 2023 ("WAS") en anderzijds de huidige actuele financiële doorrekening als basis voor dit projectplan betrekking hebbend op fase 0 welke volledig is uitgehard alsmede het verwacht benodigd budget voor fase 1 en fase 2, van welke de projectplannen met uitgehard budget nog separaat zullen volgen in een apart stuurdocument.

Dit projectplan fase 0 gaat inhoudelijk **niet** verder in op fase 1 en fase 2 en ook niet op de onderbouwing van de financiën daarbij. In separate projectplannen zal het benodigde budget voor fase 1 en fase 2 worden toegelicht en aangevraagd. Wél is als eerder ook aangegeven in de "WORDT" tabel hieronder het totaalbeeld opgenomen voor project BMS van fase 0, 1 en 2. Het totaalbedrag dat is weergegeven spiegelt het actuele beeld van de totale kosten voor het project.

Eenmalige project-kosten*	Kostensoort	Werkelijk	Werkelijk	Werkelijk	Begroot	Begroot	Begroot	Totaal
		Initiatie 2021	Initiatie 2022	Initiatie tm nov23	Initiatie dec23	Initiatie 2024	Uitvoering 2025	
	Intern	167	859	1.534	183	2.429	-	5.173
	Extern	89	264	732	84	1.689	-	2.859
	Automatisering							-
	· Hardware		130	0	-	-	-	130
	· Standaard Software		-	130	-	-	-	130
	· Spraak & Dataverbindingen							-
	Uitbesteed ICT Leveranciers	-	194	4.620	174	8.365	2.330	15.683
	Overig	0	3	2	-	1.556	1.800	3.362
	Totaal	257	1.451	7.019	440	14.038	4.130	27.337

Eenmalige project-kosten*	Kostensoort	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
		WAS	167	859	2.546	1.692	
	Extern	89	264	1.011	975		2.340
	Automatisering						-
	· Hardware		130	1.573	750		2.453
	· Standaard Software						-
	· Spraak & Dataverbindingen						-
	Uitbesteed ICT Leveranciers		194	3.924	2.262		6.380
	Overig		3	26	26		55
	Totaal	257	1.451	9.080	5.705	-	16.493
Eenmalige projectkosten gekozen oplossing*	Kostensoort	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
		WORDT	167	859	1.717	2.429	
	Extern	89	264	816	1.689		2.859
	Automatisering						-
	· Hardware		130				130
	· Standaard Software			130			130
	· Spraak & Dataverbindingen						-
	Uitbesteed ICT Leveranciers		194	4.794	8.365	2.330	15.683
	Overig		3	2	1.556	1.800	3.361
	Totaal	257	1.451	7.460	14.039	4.130	27.336

Projectnaam: BMS
 Projectcode: UN0987
 Datum: 26-1-2024
 Versie: 1.0

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2021	2022	2023	2024	2025	2026 ev
	WB licenties	0	0	165	300		
	WB support WB omgeving			82,5 27,5	150 50		
	Totaal oorspronkelijk	0	0	275	500		
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2021	2022	2023	2024	2025	2026 ev
	WB licenties	0	0	0	0	2.330	4.665
	WB support WB omgeving					75 25	150 50
	Totaal nieuw	0	0	0	0	2.430	4.865
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2021	2022	2023	2024	2025	2026 ev
	WB - WCC Elise	0	0	0	225	0	0
	WB - Sonar / WBS	0	0	0	PM	0	0
	Totaal oorspronkelijk	0	0	0	225	0	0
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2021	2022	2023	2024	2025	2026 ev
	WB - WCC Elise	0	0	0	0	0	225
	WB - Sonar / WBS	0	0	0	0	0	PM
	Totaal nieuw	0	0	0	0	0	225

- De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief BTW.
- 'WAS' is het laatste vastgestelde stuurdocument, afwijkingsrapportage 23 juni 2023.

Kwalitatieve baten

De kwalitatieve baten van het project Bemiddelingsservice zijn meervoudig van aard. De realisatie draagt bij aan de twee strategische pijlers van UWV, namelijk aan "Werken aan ons fundament" en nog belangrijker "Werken aan dienstverlening". De kwalitatieve baten zijn uitgewerkt in het hoofdstuk "Bijdrage aan organisatiedoelstelling".

Kwantitatieve baten

Kwantitatieve baten zijn er binnen de uitvoering door een lagere registratielast van medewerkers. Binnen de beoogde beproeving wordt dat inzichtelijk gemaakt.

Het effect op de structurele IV-kosten voor onderhoud en doorontwikkeling van systemen zullen in fase 1 en 2 verder worden uitgewerkt. Omdat van de oude systemen er slechts een aantal echt fysiek kunnen worden uitgezet en er nieuwe IV onderdelen worden gerealiseerd is de verwachting dat de exploitatiekosten in eerste instantie zullen toenemen. Het uiteindelijke effect zal na het daadwerkelijk uitfasen van betreffende systemen worden gerealiseerd. Binnen de IV-vernieuwing is bewust niet gekozen voor 1-op-1 applicatie vervanging. Binnen de nieuwe informatie-architectuur van Werkbedrijf is de verdeling van de functionaliteit over het applicatielandschap anders dan het huidige. Een kostenvergelijking tussen BMS en de oude systemen is daarom niet opgesteld.

De weergegeven structurele kosten WB licenties zijn gebaseerd op het contract met [REDACTED] en gaat in 2025 uit van licentiekosten ten laste van Regulier voor het tweede half jaar en in 2026 voor het gehele jaar. De kosten WB support en omgeving gaan ook uit van overgang naar Regulier vanaf 2^e helft 2025. Als hierboven aangegeven wordt het effect op de structurele IV-kosten in fase 1 en fase 2 verder uitgewerkt.

Communicatie

Een communicatieadviseur vanuit UWV Werkbedrijf zorgt dat de doelgroepen tijdig en zorgvuldig worden geïnformeerd. Daarmee wordt bijgedragen aan de voorbereiding op de wijzigingen die door het project worden gerealiseerd. Naast het informeren van medewerkers, wordt gewerkt aan het motiveren en activeren van gebruikers om de Bemiddelingsservice te omarmen en in de organisatie te verankeren.

Daarbij is het van belang om de verwachtingen goed te managen. Besloten is om pas breed te gaan communiceren (intern en extern) zodra we zeker weten dat de Bemiddelingservice functioneert in het applicatielandschap van UWV.

In de communicatie wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de go/no-go-momenten door open, helder en transparant te blijven communiceren. Daarnaast houdt communicatie rekening met de periode die nodig is om de interne organisatie voor te bereiden, te laten wennen en op te leiden om tijdig met Bemiddelingservice te kunnen werken.

Per rayon wordt in nauw contact met de implementatieadviseurs, business change managers en business change teams gezorgd voor gerichte ondersteuning, omdat zij het dichtst op de gebruikers staan en hierdoor de meeste slagkracht hebben voor het doorlopend creëren van begrip, inspiratie en vertrouwen. Communicatie volgt het plan van aanpak en is afhankelijk van eventuele wijzigingen gemaakt in het project.

Naast de implementatie-gerelateerde communicatie is ook van groot belang om stakeholders actief te betrekken bij de Bemiddelingservice. Enerzijds om ze betrokken te houden, anderzijds om ze ook als ambassadeur voor de Bemiddelingservice te laten fungeren en ze het goede verhaal over de Bemiddelingservice ook verder verspreiden en eventuele twijfels wegnemen.

Hiervoor sluiten leden van het projectteam, stuurgroep en de directie aan bij diverse gremia om het goede verhaal te vertellen. Ze worden hierbij ondersteund door actuele informatie, presentaties, animaties en eventueel andere communicatie-uitingen.

Personele consequenties

De implementatie van de standaard "state-of-the-art" oplossing voor Bemiddelingservice leidt tot vernieuwing dienstverlening. Cliënten zullen door adviseurs van UWV en van gemeenten op een andere wijze worden geïnformeerd waarbij veel meer dan nu rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en persoonlijke wensen van de cliënt. Wat dat precies betekent voor competenties, vaardigheden, houding en gedrag van de medewerkers wordt meegenomen in de beproeving.

Daarnaast gaat onderdelen uit het bestaande applicatielandschap vervangen. Daarmee komen de beheer- en onderhoudswerkzaamheden op deze onderdelen te vervallen. Dit gaat invloed hebben op de betrokken teams. Tegelijkertijd ontstaan er nieuwe activiteiten gerelateerd aan de samenwerking van drie partijen voor het Technisch Beheer en zal er in toenemende mate vanuit IV-regie moeten worden gevoerd op de keten.

In relatie tot de doorontwikkeling van het standaardpakket ontstaan er vanuit de contractuele afspraken met [] nieuwe activiteiten die belegd moeten worden. Dat geldt ook voor de andere contractuele afspraken die er met [] zijn gemaakt.

De uitvoering gaat gebruikmaken van een geïntegreerd pakket, waarin de functionaliteit van meerdere applicaties in het bestaande applicatielandschap zijn samengevoegd en alle data voor het Bemiddelingsproces op één plek beschikbaar zijn. De consequenties hiervan zullen worden uitgewerkt in het implementatieplan.

Met de onderdeel commissie van het Werkbedrijf zal in relatie tot de detailplanning voor fase 1 en fase 2 periodiek worden afgestemd om eventuele personele effecten met hen bespreken.

Versiebeheer

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing

0.1 t/m 0.89	21-6-2023 t/m 17-7- 2023	Diverse gremia	De eerdere conceptversies van dit plan zijn grotendeels herzien n.a.v. vragen/opmerkingen in RvB, portfolio bureaus, FEZ en inzichten uit de in de nazomer georganiseerde deepdive- en expertsessies, overleggen en de toelichting in de RvB op 27 oktober 2023.
0.96	29-11-2023	Parallel voorgelegd aan PB, Stuurgroep, Strategisch overleg	Eerste versie van herzien Projectplan- nieuwe conceptversie ter review voor PB, Stuurgroep en Strategisch overleg
0.97	5-12-2023	PB-WB, Stuurgroep?	Aangepast n.a.v. strategisch overleg dd. 4 december.
0.999	8-1-2024	PB-WB, PB-C	Opmerkingen verwerkt
0.9992	12-1-2024	PB-WB, PB-C	Opmerkingen verwerkt
0.9993	15-1-2024	PB-WB, PB-C	Opmerkingen verwerkt

Bijlage A: Resultaten tot nu toe

De projectresultaten tot 1 december 2023 zijn als volgt:

Overkoepelend

- ✓ BMS applicatie draait bij [redacted] op het containerplatform
- ✓ Programma van eisen functioneel afgebeeld in de standaard oplossing van [redacted]
- ✓ Mapping datamodel ABR op model van [redacted]
- ✓ Te realiseren koppelingen uitgewerkt
- ✓ Integratie-architectuur conceptueel uitgewerkt
- ✓ Overall Implementatieplan en beproevingsplan uitgewerkt
- ✓ Capaciteit in- en extern gealloceerd voor het vervolg

Go no/go momenten

- ✓ Functionele acceptatietest uitgevoerd en geaccepteerd
- ✓ IB&P securitytest resultaten door USOC beoordeeld en voorzien van een positief advies

Tussenresultaat en contractuele afspraken met [redacted] m.b.t. (deel)acceptaties en bijbehorende go/no go besluiten

Go/no-go moment	Datum	Voldoet Akkoord
Bijdrage [redacted] aan de oplevering van het Projectplan	Feb 2023	✓
Bijdrage [redacted] aan de oplevering van het implementatieplan	Juli 2023	✓
Technische acceptatie van de oplossing van [redacted] op het containerplatform bij [redacted]	Juni 2023	✓
Functionele acceptatie van het overeengekomen Programma van Eisen	1 ^e helft sept	✓
Acceptatie van de applicatie op basis van de afgesproken IB&P vereisten	2 ^e helft okt.	✓
Extra aanvullende voorwaarden (8 punten)		Zie volgende tabel

Go/no go besluit – invulling van aanvullende voorwaarden contractering (8 punten) en vervolg

Voorwaarde	Invulling
1. De investeerder heeft de € 2,5 miljoen equity gestort;	bewijs ontvangen en verstrekt aan FEZ
2. Achteraf betalingen voor geleverde diensten, of zeer beperkte vooruitbetalingen;	onderdeel van de uitwerking in bijlage IV, DFA
3. Opvolging voorstellen m.b.t het reduceren van financiële risico vanuit Inkoop (zie project document);	Verwerkt in de verschillende contractuele afspraken
4. [redacted] voorwaarde in contract, evenals uitgewerkt draaiboek voor scenario van faillissement;	[redacted] overeenkomst afgesloten

5. Change of ownership clause in contract, waarborgen voor onze dienstverlening als onderneming wordt overgenomen;	Opgenomen in artikel 7.2. In de Overeenkomst
6. Oplevering van Minimum Viable Product binnen tijdspanne van 6 tot 9 maanden, dat wordt gevolgd door een GO/No GO-moment om te stoppen met de samenwerking of het contract te kunnen ontbinden	Go/no-go momenten opgenomen in artikel 3 van de Overeenkomst
7. Gedegen implementatieplan en monitoring daarvan, vooral ook betreffende het UWV-deel, met vooraf tijdige afstemming met PB;	Onderhanden, opgeleverd aan BCM ter beoordeling voordat het ter besluitvorming aan de Stuurgroep wordt aangeboden
8. Organiseer maandelijks een demo voor alle betrokkenen (FEZ/BC&K/PB) waarin de voortgang wordt gepresenteerd (waren ingepland voor de week van 25 september jl.	Demo's ingepland voor 4 en 8 december a.s.

In de afgelopen periode tot medio november 2023 zijn de go/no-go deelbesluiten aan de Stuurgroep BMS voorgelegd en geaccordeerd. Met het behalen van alle go/no-go momenten kan aan [REDACTED] voor dit deel decharge worden verleend. Daarmee vervalt het recht van UWV om de Overeenkomst met [REDACTED] (zonder ingebrekestelling) tussentijds buitengerechtelijk gedeeltelijk (te weten, voor de toekomst) te ontbinden. De contracttermijnen (1 x 2 jaar, 4 x 3 jaar) blijven van kracht.

Vervolg:

Definitieve decharge [REDACTED] op de go/no-go resultaten door de begeleidingscommissie welke bij de onderhandelingen en contractering met [REDACTED] is betrokken. Besluitvormingsproces in afstemming met portefeuillehouder RvB.

Bijlage B: Te realiseren koppelingen

Vereiste informatie-uitwisseling/integratie		Integratie/koppelingen met UWW landschap	Te realiseren koppelingen	Te realiseren koppelingen	Te realiseren koppelingen
Cat	Funcctie/doel	Challenge	Fase 0	Fase 1	Fase 2
Privacy & Security	Authenticatie Europese werkzoekenden (eIDAS)	Nee			
Privacy & Security	Authenticatie NL werkzoekenden (DigiD)	Nee			
Privacy & Security	Authenticatie werkgevers (eHerkenning)	Nee			
Privacy & Security	Authenticatie medewerkers (UWW-AD)	Nee			
Klantcontact	Versturen e-mails naar werkzoekende en werkgever	Nee			
Privacy & Security	Logging en monitoring security (tbv BIO compliance)	Nee			
Bedienen Doelgroepen	Mutaties in het Landelijk Doelgroepen Register (GD)	Ja		↔	↔
Bedienen Doelgroepen	Profielen van werkzoekenden banenafpraak (KVB)	Ja		↔	↔
Bemiddelen	Werkgevergegevens (Handelsregister)	Nee		↔	↔
Bemiddelen	Persoonsgegevens incl overlijden (BRP)	Nee		↔	↔
Bemiddelen	Geografische gegevens (Google)	Nee			
Bemiddelen	Parsing en Digitalisering van CV en Vacature documenten	Ja			
Bemiddelen	Vacatures en wz profielen (GDB)	Nee		↔	↔
Bemiddelen	Vacatures en wz profielen (GDB)	Nee		↔	↔
Bedienen Omgeving	Vacatures en wz profielen voor bemiddeling gemeenten (GDB)	Ja		↔	↔
Bedienen Omgeving	Vacatures en wz profielen voor Europese bemiddeling (GDB)	Ja		↔	↔
Bedienen Omgeving	Levering van vacatures en wz profielen (GDB)	Ja			
Bemiddelen	Doorgeven sollicitatieactiviteiten en afhandelen taken	Ja		↔	↔
Bedienen Omgeving	Vacatures van EURES Partners en leden	Ja		↔	↔
Bedienen Omgeving	Doelgroep WW/B	Ja			↔
Bedienen Omgeving	Financiële verantwoording	Ja			
Bedienen Omgeving	Klantbeeld tbv SUWInet	Ja		↔	↔
Bemiddelen	View op dienstverbanden administratie (Polis)	Ja		↔	↔
Bemiddelen	Overlijdensmelding (BRP)	Ja		↔	↔
Bemiddelen	Generieke deel integratie architectuur	Nee		↔	↔

Legenda	Challenge	N.v.t.	Optioneel	Noodzakelijk
			↔	

↔ via nieuwe integratie arch.

De blauw als "challenge" aangegeven koppelingen zullen worden beoordeeld of ze persé noodzakelijk zijn, wat inspanningszwaarte is voor de realisatie en of er een alternatieve (evt. handmatige) oplossing is die eerder tot klantwaarde leidt.

Voor de koppelingen waarvoor de nieuwe integratie-architectuur nodig is, wordt Proof of Concept binnen fase 0 uitgevoerd.

Bijlage C: Beproevingvragen

Binnen de beproeving worden onderstaande zaken in de praktijk getoetst als voorbereiding op de grootschalige invoering en levering van assisted service door adviseurs van UWV en gemeenten:

1. Toetsen van de functionele werking van de applicatie en ophalen van de bevindingen in het gebruik;
2. Toetsen van het ondersteunende materiaal ten behoeve van de implementatie (opleiding, procesbeschrijvingen e.d.) en vaststellen of dit ten behoeve van de implementatie bijstelling behoeft;
3. Wat betekent het werken met de applicatie (data gedreven werken) voor competenties, vaardigheden, houding en gedrag van de medewerkers? Kortom: hoe raakt dit het vakmanschap van de medewerkers?
4. Wat betekent het werken met de applicatie voor de productiviteit van de medewerkers, wordt het effectiever, efficiënter en uniformer. Binnen de beantwoording van dit vraagstuk wordt een vertaling gemaakt naar de nieuwe lijn van het waarde-gedreven sturen en het gaan werken met resultaat-indicatoren en monitoring-indicatoren zoals onlangs vastgesteld door FEZ en SBK (november 2024).
5. Verkrijgen van inzicht in de datakwaliteit en het vaststellen van acties om deze datakwaliteit te verhogen;
6. Toetsen in hoeverre de drie geïdentificeerde cliëntpijnpunten met BMS worden opgelost;
7. Toetsen van de kwaliteit en begrijpbaarheid van de adviezen op basis van de matchingsresultaten.

De wijze waarop van de toetsing uitgevoerd gaat worden en de resultaatdefinitie wordt binnen het beproevingsplan nader uitgewerkt.

Bijlage D: Planning fase 0

	Wie	nov'23		dec'23		jan'24		feb'24		maart'24		april'24		mei'24		juni'24																		
		30-10-23	6-11-23	13-11-23	20-11-23	27-11-23	4-12-23	11-12-23	18-12-23	25-12-23	1-01-24	8-01-24	15-01-24	22-01-24	29-01-24	5-02-24	12-02-24	19-02-24	26-02-24	4-03-24	11-03-24	18-03-24	25-03-24	1-04-24	8-04-24	15-04-24	22-04-24	29-04-24	6-05-24	13-05-24	20-05-24	27-05-24	3-06-24	10-06-24
Fase 0: Beproeving																																		
ABR1.1																																		
Ontwikkeling O6	Valcon																																	
Test initial load op T6	IV																																	
Overzetten naar A	Valcon																																	
Test initial load in A	IV																																	
DB-load ABR in BMS in T en A																																		
Mapping ABR 1.1 naar BMS																																		
Ontwikkeling Programmatuur																																		
ABR DB setup in T	ABR																																	
Load ABR 1.1 in BMS in T																																		
Test load in BMS in T	DV																																	
ABR DB setup in A	ABR																																	
Load ABR 1.1 in BMS in A																																		
Test load in BMS in A	DV																																	
Functionaliteit BMS applicatie																																		
Herhaling FAT 1 in T	DV																																	
Ontwikkeling User stories FAT2																																		
Ontwikkeling User stories FAT3																																		
Voorbereiding FAT 2 & 3 in T	DV																																	
FAT 2 & 3 in T	DV																																	
Rework feed back FAT 2 & 3																																		
Doorvoeren besluiten Kolom L Fase 0																																		
Voorbereiding FAT Kolom L	DV																																	
FAT Kolom L in BMS	DV																																	
Aanleveren look en feel vereisten	K&S																																	
Parametriseren look en feel vereisten																																		
Voorbereiding FAT voor overdracht bepoeving	DV																																	
FAT voor overdracht bepoeving in A	DV																																	
Processen en Procesbeschrijvingen																																		
Uitgewerkt overzicht impact processen	DV																																	
Plan voor aanpassen processen	DV																																	
Aangepaste procesbeschrijvingen	DV																																	
GEB																																		
GEB afgerond en geaccordeerd door FG	DV																																	
Autorisaties																																		
Realiseren koppeling BMS met OAM/ABS (AD) OP A	IV + DV																																	
Aanleveren rollestructuur in BMS	DV																																	
Inrichten van de rollestructuur in ABS voor F0	IV																																	
Inrichten van de rollestructuur in BMS																																		
Testen rollen in A voor Fase 0 BMS	DV																																	
Techniek / ICT infrastructuur																																		
Deploy op container A-omgeving																																		
CI/CD mechanisme inrichten	/ICT/																																	
Validatie sizing A (container App) voor Fase 0																																		
Inrichten 2e A-omgeving tbv bepoeving																																		
IB&P																																		
Doorvoeren oplossingen IB&P																																		
Pentest externe partij																																		
Beproeving																																		
Opstellen beproevingsplan	Implementatieteam																																	
Opleiden key-users (o.a. SU users + ...)																																		
Opleiden Users op de vestiging	Implementatieteam																																	
Inrichten ondersteuning bepoeving																																		
Go/no-go besluit start bepoeving																																		
Bepoeving	Implementatieteam																																	
Ondersteuning bepoeving																																		
Client ondersteuning ten behoeve van bepoeving	K&S																																	
Evaluatie bepoeving en go/no-go besluit	Implementatieteam																																	
Aanscherpen implementatieplan	Implementatieteam																																	
Voorbereiding Fase 1																																		
<i>Voorwerk integratie</i>																																		
PoC stekkerblok																																		
Besluitvorming uitkomst stekkerblok	IV, WB en GIV																																	
<i>Planvorming vervolg Fase 1</i>																																		
Uitwerken Projectplan fase 1 met globale planning	IV																																	
Uitwerken Projectplan fase 1 met detail planning	IV																																	
Besluitvorming Projectplan fase 1	PB/Stuurgroep/RvB																																	
Communicatie volgens communicatieplan	Communicatie																																	

Projectnaam: BMS
 Projectcode: UN0987
 Datum: 26-1-2024
 Versie: 1.0

PortfolioBureau WB heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	
<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>Stakeholders management</i>	PP
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

Toelichting: (indien oranje of rood)

- 8. GEB (fase 0) is (nog) niet goedgekeurd, wel ingediend en goedkeuring wordt verwacht voor fase 0, aangezien GEB CDB al is goedgekeurd en nog geen externe klanten worden betrokken in fase 0.
- 12. Inrichting is niet conform UPM. De Stuurgroep heeft beperkt mandaat, naast de Stuurgroep bestaat ook een strategisch en 6-wekelijks overleg, dit kan tot (ongewenste) trage besluitvorming leiden.
- 13. Resultaat en scope zijn helder voor fase 0, (nog) niet voor fase 1 en 2.
- 18. Business case ontbreekt cq. vergt actualisering (WORKit), baten zijn beperkt beschreven.
- 23. Goede risicomanagement aanpak ontbreekt, relevant gezien omvang en looptijd, ook vanwege media-aandacht en afbreukrisico.
- 26. Onbekend, ook niet benoemd/gekwantificeerd in business case.

PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	
<i>Strategische afstemming</i>	<i>PP</i>
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>	<i>PP</i>
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>	<i>PP</i>
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	<i>PP</i>
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>	<i>PP</i>
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	<i>PP</i>
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholders management</i>	<i>PP</i>
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

2	PB constateert dat de financiën niet aansluiten conform het Handboek Portfoliomanagement Rijk en voldoet daarmee niet aan de externe verplichting en publicatie op het Rijks ICT Dashboard.
---	---

5/8	PB ziet dat de CISO en FG (GEB) nog geen akkoord heeft gegeven voor de IB&P eisen. Dit is weergegeven in een tabel met uitvoering en boordeling van nog op te leveren producten.
10	Samenhang met projecten en externe partijen wordt erkend en beschreven. Het is PB echter onduidelijk of hier actief aansluiting en contract mee wordt gezocht. PB adviseert hier een overlegstructuur te organiseren om eventuele mismatch te voorkomen.
11	Het is PB onduidelijk hoe het vigerende scenario is gekozen. Voor zover PB bekend is er geen Business case waarin een scenario overweging is gedaan. Of het huidige scenario de beste is voor UWV valt niet op te maken uit het projectplan.
12	PB constateert dat de inrichting van de projectbesturing niet conform UPM is. Er is sprake van een strategisch overleg dat met RvB en Lijndirectie overleg. Kans op zijsturing is zeer aanwezig en kan leiden tot een ineffectieve stuurgroep.
13	Het is PB onduidelijk wat precies de scope is van fase 0. De scope van het gehele project lijkt te zijn beschreven. Deze is overigens niet geheel duidelijk omdat er contractvoorwaarden en Go/No go momenten zijn opgenomen die het niet duidelijke maken wat hiervan scope is.
16/17	PB constateert niet een concreet resultaat, anders dan dat de BMS applicatie voor beproevingsdoeleinden beschikbaar is ah einde van de fase. De beproeving betreft een periode van even ruim 2 maanden. PB vraagt zich af of dit realistisch is.
18	PB constateert dat de Business case ontbreekt. De kwantitatieve baten verwijzen naar te bijdrage aan de strategische pijlers van UWV. Dit geeft geen inzicht wat dit project precies bijdraagt aan die doelstellingen. De beoogde kwantitatieve bijdragen worden niet gekwantificeerd. Hierdoor is niet vast te stellen in hoeverre dit de TCO (positief) beïnvloed.
19	PB constateert dan het project 3.066k aanvraagt voor de periode september 2023 – december 2023. Deze aanvraag is reeds in december 2023 behandel en moet nog worden aan geboden aan de PH.
20	PB constateert dat de financiën niet aansluiten conform het Handboek Portfoliomanagement Rijk en voldoet daarmee niet aan de externe verplichting en publicatie op het Rijks ICT Dashboard. Tevens zijn de verschillen per kostensoort niet te volgen en onvoldoende aannemelijk gemaakt, waarbij externe verantwoording niet mogelijk is.
23	PB is van mening dat er onvoldoende wordt ingegaan op de operationele projectrisico's en oorzaken van de, hoofdzakelijk, projectmanagement risico's. Hierdoor is niet te bepalen of de voorstelde mitigerende aanpak afdoende is om het risico het hoofd te bieden.
26	Het is onvoldoende toegelicht wat fase 0 voor de medewerkers gaat betekenen. Voor het gehele project wordt "afgevraagd" wat en of dit wat betekend voor competenties, vaardigheden, houding en gedrag van de medewerkers. De beproeving (fase 1) zou hier antwoord op moeten geven. Echter is het PB niet duidelijk of de OR in deze al is meegenomen, of dat dit pas na de beproeving zal gebeuren. PB adviseert om de OR in dit stadium al mee te nemen.