

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Eerste Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 22
2513 AA Den Haag
2513 AA22

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2021-0000051801

Bijlage(n)
Definitief BIT-advies Herontwerp
WW Klant

Datum 31-3-2021
Betreft Adviescollege ICT-toetsing UWV project HOWW Klant

Geachte voorzitter,

Het Bureau ICT-toetsing, nu Adviescollege ICT-toetsing (AIT), heeft onderzoek verricht naar het UWV-project HOWW (Herontwerp WW) Klant en heeft op 3 maart het definitieve advies opgeleverd. Het AIT geeft een aantal concrete aanbevelingen om de projectaanpak aan te passen. Met deze brief bied ik u het AIT-advies aan vergezeld van mijn reactie hierop.

Ik beschouw het AIT-advies als waardevol en dank het AIT voor het uitbrengen hiervan. Dit project is de eerste stap in de vernieuwing van het ICT-landschap WW van de divisie Uitkeren. Ik heb het AIT gevraagd om een oordeel te geven over de bredere toepassing van de in dit project geïntroduceerde ICT-tools. Het advies bevestigt dat het project HOWW Klant een werkende applicatie oplevert die belangrijke verbeteringen brengt. Inmiddels heeft UWV deze ICT-tools ook al met succes kunnen benutten voor het realiseren van systeemondersteuning voor de NOW-regeling.

UWV voert het programma E-Werken uit, gericht op het verbeteren van de dienstverlening aan klanten en de ondersteuning van medewerkers door het digitaliseren van processen en het vernieuwen van het applicatielandschap. Als onderdeel van dit programma ontwikkelt het project HOWW Klant een nieuwe klantapplicatie voor aanvragen van de Werkloosheidswet en de Toeslagenwet. Dit gaat om meer dan 300.000 aanvragen per jaar. Het project ontwikkelt de applicatie met nieuwe ICT-tools voor het opstellen van en werken met bedrijfsregels. Voor UWV is de inzet van deze ICT-tools onderdeel van de strategie om het applicatielandschap te vereenvoudigen en te vernieuwen.

Het AIT signaleert, naar de status per september 2020, dat er een gereede kans op uitloop van het project HOWW Klant bestaat. Tevens plaatst het AIT een aantal opmerkingen over de architectuur. Inherent aan het architectuurproces is het feit dat bij de realisatie soms situaties voorkomen die een alternatieve oplossing vragen. De gekozen alternatieven binnen HOWW-Klant zijn steeds afgestemd met en goedgekeurd door de Architectuurboard.¹

¹ De Architectuur Board voert regie op de architectuurfunctie van UWV. Het centrale Enterprise Architectuur team draagt zorg voor het opstellen, reviewen en borgen van het

Naast over het project zelf, adviseert het AIT over de verdere inzet van een aantal ICT-tools binnen UWV. Hierbij adviseert het AIT om meer aandacht te schenken aan het invullen van de juiste randvoorwaarden bij het starten van vernieuwingstrajecten. Binnen UWV geldt dat bij afsluiting van een project de 'lessons learned' vastgelegd en besproken worden. Dat geldt ook voor project HOWW Klant. In dit geval zal UWV daarnaast nog een evaluatie uitvoeren en de door het AIT benoemde aandachtspunten hierin meenemen.

Datum
31-3-2021

Onze referentie
2021-0000051801

Hieronder sta ik stil bij de aanbevelingen van het AIT en licht ik kort toe hoe UWV hier opvolging aan geeft. Ik constateer dat de bevindingen en aanbevelingen van het AIT aansluiten bij de visie van UWV op het vervolg van het project en de inzet van de regel-gebaseerde tools. Een deel van de aanbevelingen is reeds onderdeel van het project HOWW Klant en worden verwerkt in de update van het projectplan dat in Q1 2021 wordt opgeleverd.

Stel livegang uit en richt aandacht op testen

Ten tijde van de uitvoering van de AIT-toets is hier door UWV actie op ondernomen. De gesignaleerde punten op gebied van ketentesten en performance waren bekend en zijn verwerkt in de afwijkingsrapportage die inmiddels door de RvB UWV is geaccordeerd. De wijzigingen worden verwerkt in het projectplan. Daarin wordt aangegeven dat de livegang met 3 maanden is uitgesteld. Inmiddels zijn de ketentesten uitgevoerd en is er nu volle aandacht voor het testen van de performance. Er wordt een 'soft launch' voorbereid voor ingebruikname van de nieuwe applicatie zodat de performance bij de implementatie bewaakt kan worden en er altijd nog een deel van de aanvragen via het huidige systeem kan plaatsvinden totdat voldoende zekerheid bestaat over de performance van de nieuwe applicatie.

Voor het overdragen van kennis binnen UWV zijn er expertgroepen ingericht. In de expertgroepen (zowel voor het gebruik van Bedrijfsregels als voor Operationele Procesbesturing) wordt aandacht besteed aan de lessen die geleerd worden uit de implementaties bij HOWW en inmiddels ook bij NOW. Op basis daarvan wordt bezien welke afspraken er gemaakt moeten worden met interne en externe leveranciers om te zorgen dat onderdelen niet door elk individueel project ingericht behoeven te worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor binnen UWV gemaakte afspraken over de beschikbaarheid van het platform en over de verantwoordelijkheid voor koppelingen.

Een ander aandachtspunt dat het AIT noemt is het ontwikkelen van interne expertise over de nieuwe ICT-tools. Ondertussen is voor het opstellen en werken met bedrijfsregels, operationele procesbesturing en casemanagement meer interne kennis beschikbaar. En wordt de komende tijd nog verder gewerkt aan de verspreiding van die kennis.

Neem maatregelen om de inzet van nieuwe tools te onderbouwen

De door het AIT aanbevolen evaluatie wordt vanuit het programma E-Werken geïnitieerd en zal in samenspraak met de CIO-Office en de architectuurfunctie worden uitgevoerd. Daarbij zal UWV ingaan op de vragen die het AIT heeft

geformuleerd. UWV verwacht de evaluatie in Q2 2021 te kunnen starten. Daarmee kunnen projecten die aan het opstarten zijn geholpen worden.

Datum
31-3-2021

Het AIT vraagt ook aandacht voor het onderbouwen van de inzet van de tools door middel van een businesscase. Dit advies wordt opgevolgd doordat elk project binnen UWV start met een businesscase en een project start architectuur waarin altijd de afweging wordt gemaakt of de inzet van ICT-tools in deze situatie gewenst is. Deze afweging wordt in het besluitvormingstraject getoetst.

Onze referentie
2021-0000051801

Rest mij nog om het AIT nogmaals te bedanken voor het advies en de aanbevelingen.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

W. Koolmees