



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	28 mei 2024
Agendapunt	Agendapunt 6 Nummer 24 – 180
Onderwerp	E-Werken: dechargerapport project E-Publicatie fase I en II (UN0661)
Directeur	Utkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
PortefolioBureau	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het dechargerapport E-Publicatie fase I en II.</p> <p>PB constateert dat overgegaan wordt tot decharge zonder livegang brieven bij first user SMZ Claim. Dit is echter conform de besluitvorming over de afwijkingsrapportage E-Publicatie fase 3 (januari 2024).</p> <p>PB constateert dat de structurele meerkosten (licenties, onderhoud en beheer etc.) overgedragen worden aan de vervolgprojecten E-Publicatie 3-6. Gebruikelijk is echter dat structurele meerkosten opgenomen worden in een divisiebegroting. Bij E-Werken kan dit niet omdat dit een programma organisatie betreft. PB vindt het niet wenselijk dat de structurele meerkosten tot en met vervolgproject E-Publicatie 6 gefinancierd worden uit 'change' budget. PB adviseert daarom E-werken en K&amp;S (de beoogde eigenaar van E-Publicatie) opdracht te geven bij decharge van E-Publicatie fase 3 (binnenkort verwacht) in overleg met FEZ met een voorstel te komen om de structurele meerkosten en het eigenaarschap regulier te laten landen.</p>
Reactie programmadirecteur	E-Werken is het eens met PB dat de structurele meerkosten niet gedurende het gehele vervolg traject van E-Publicatie voor rekening van het project moet komen. Hierin is ook voorzien in het projectplan fase IV. Het applicatie en content beheer wordt na iedere aansluitende partij overgedragen aan de lijnorganisatie. Ditzelfde geldt voor de licentiekosten.

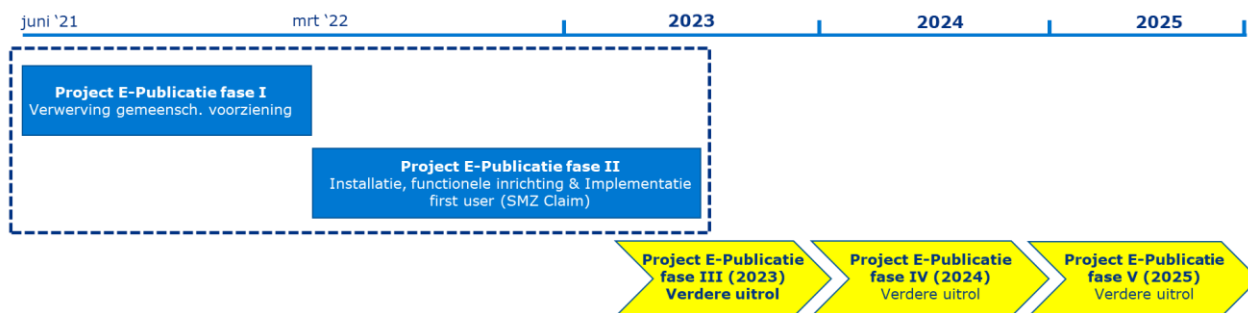
### Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Akkoord met decharge van E-Publicatie Fase I en Fase II.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

E-Publicatie is een reeks van projecten onder sturing van Programma E-Werken en is erop gericht om een UWV-brede publicatie voorziening (E-Publicatie) te verwerven en UWV breed te implementeren. Doel is om met E-Publicatie de bestaande brievenboeken te vervangen voor één integrale oplossing. Hiermee draagt E-Publicatie bij aan het kosteneffectiever en flexibeler worden van de IV. Daarnaast wordt met deze voorziening een platform neergezet dat UWV gereed maakt voor verdere ontwikkelingen op het gebied van cliënt- en werkgevercommunicatie.

Deze voorlegger hoort bij het decharge rapport E-Publicatie fase I (verwerven van de gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie) en fase II (de installatie van het fundament, functionele inrichting en implementatie bij first user SMZ Claim). Beide fases vormen samen het eerste E-Publicatie project (UN0661). Alle volgende fases worden als afzonderlijke projecten uitgevoerd.



Figuur 1: De verschillende fasen gepositioneerd in de volledige E-Publicatie keten.

Fase I, de verwerving van de nieuwe voorziening voor E-Publicatie, voor het creëren van communicatie-uitingen is succesvol conform (her)planning afgerond.

De installatie en de functionele inrichting als onderdeel van fase II is afgerond. Tijdens de inrichting en implementatie bij de first user bleek dat de voorgestelde aanpak van een 1 op 1 conversie veel meer tijd vergde dan vooraf ingeschat. De belangrijkste oorzaken zijn: Complexe (legacy) functionaliteit, vele specifieke varianten, (noodzakelijke) handmatige aanpassingen door eindgebruikers in de huidige GCU-sjablonen. Genomen maatregelen in fase II hebben tot onvoldoende resultaat geleid om alle huidige brievenjablonen volgens de 1 op 1 methode binnen een redelijke termijn om te zetten. Bovendien zou bij deze aanpak al direct een nieuwe legacy situatie gecreëerd worden en geen cliëntwaarde toevoegen. Helaas is dus de initiële doelstelling de implementatie van SMZ als first user van E-Publicatie daarmee niet gehaald.

Om uiteindelijk wel de E-Publicatie resultaten te behalen en daarbij ook direct cliëntwaarde te creëren is een nieuwe aanpak uitgewerkt en beproeft. Deze nieuwe aanpak is in de afwijkingsrapportage "afwijkingsrapportage E-Publicatie fase III" beschreven en zal in Fase IV worden vervolgd. Daarom is het van belang fase I en II met een decharge af te ronden. Hierbij wordt sterk gestuurd op meer standaardisering in de berichtjablonen en waarbij gebruik gemaakt wordt van grafische ondersteuning in de berichten (beeldbrieven). Deze aanpak leidt niet alleen tot een versnelling, maar creëert ook direct cliëntwaarde doordat de brieven overzichtelijker en eenvoudiger leesbaar zullen zijn voor onze cliënten.

In de stuurgroep van 1 september is daarom besloten om de huidige implementatie te stoppen en voor SMZ Claim alternatieve scenario's uit te werken rekening houdend met de voorgestelde gewijzigde aanpak. Dit is inmiddels uitgevoerd en gepresenteerd in de stuurgroep van 12 oktober. Daar is besloten om met het voorgestelde scenario verder te gaan onder voorwaarde dat de pilot beeldbrief succesvol wordt afgerond. Het voorgestelde scenario houdt in dat voor SMZ Claim de 1 op 1 conversie van de SMZ Claim brieven verlaten wordt en voornamelijk ingezet wordt op het in samenwerking met de grote veranderinitiatieven binnen SMZ (SIO, HOAW en vervangen SPM) de daarbij behorende brieven op te pakken en deze conform de moderne opzet te realiseren en te implementeren. Ook is afgesproken dat de (semi)-automatische brieven "beschikking no risk claim" en de "oproepbrief" als eerste voor SMZ Claim in E-Publicatie als beeldbrief worden gerealiseerd. Het gekozen alternatieve scenario voor SMZ Claim zal verder worden uitgewerkt in projectplan fase IV en de daarop volgende.

Projectcriteria	Toelichting
Scope	<p>Scope is deels gerealiseerd conform projectplan. De infrastructuur en applicatie zijn werkend opgeleverd en de brieven van set 1 zijn gebouwd maar niet in productie genomen.</p> <p><b><u>Gerealiseerd Fase I:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanbesteding en verwerving succesvol afgerond</li> <li>▪ PSA, Architectuur Bulding block, GEB Rapport, Concept Testplan, Fase II plan, Projectplan</li> </ul> <p><b><u>Gerealiseerd Fase II:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ High Level Design</li> <li>▪ Goedgekeurd Testplan</li> <li>▪ Koppelingen met Autorisaties systemen (ADFS, AD, ABS)</li> <li>▪ Materiesysteem specifieke koppeling naar SMZ</li> <li>▪ Koppeling met Polis via CWS (IHP en NP)</li> <li>▪ Koppeling naar MOM, DRL en EA voor print en archiveren</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lokaal printen van documenten via E-Publicatie</li> <li>▪ 1 op 1 omzetten van eerste set brieven (+/- 350) van SMZ claim (Ontvangstbevestiging, Annotatie, Overdracht, Informatie Opvragen, Oproepbrief, Beschikking No Risk) Voor de volledigheid, deze worden niet in productie genomen om eerder genoemde redenen.</li> <li>▪ Analyse van SMZ beschikkingen (ook bekend als Set 4)</li> </ul> <p><b><u>Niet gerealiseerd Fase II *:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Set 1 brieven zijn compleet gebouwd maar deze zijn niet in productie genomen</li> <li>▪ Ophalen van bijlages uit EA (ook bekend als Set 2)</li> <li>▪ Kopiebrief functionaliteit (ook bekend als Set 3)</li> <li>▪ Meer complexere brieven (ook bekend als set 4) Beschikkingen</li> </ul> <p>* Deze punten zullen gerealiseerd worden in fase IV en volgende.</p>
--	---

Figuur 2: Bovenstaand overzicht geeft de belangrijkste dechargepunten weer o.b.v. scope.

Het projectplan E-publicatie (fase I en fase II) is in juli 2021 goedgekeurd en omvat de periode juni 2021 tot en met februari 2023. In dat projectplan was een begroting opgenomen van € 5.497K. De werkelijke besteding zal uitkomen op € 6.814K. Dit verschil is voorgelegd en goedgekeurd in resp. een additioneel projectplan voor fase II (mei 2022) en een afwijkingsrapportage fase II (oktober 2022).

### **Gevolgen voor mensen**

Voor de medewerkers in de uitvoering zal deze gewijzigde koers betekenen dat met minder verschillende berichtsjablonen gewerkt hoeft te worden. Medewerkers krijgen de versie zoals de cliënt deze te zien krijgt (zowel als brief of als digitale versie), ook direct op het eigen scherm te zien.

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

Voor UWV betekent dat een gewijzigde aanpak in één slag naar een modernere en duidelijker manier van communiceren overgestapt zal worden. In plaats van dat eerst in de komende jaren de huidige berichten 1 op 1 overgezet worden, worden deze nu direct een multichannel ready gerealiseerd.

### **Strategische aspecten van het besluit**

Cliënt centraal en 1 UWV worden met deze voorgestelde wijziging direct ondersteund. Het verbeteren van de cliënt communicatie staat als een belangrijk speerpunt genoemd in de klantreis overstijgende dienstverlening.

### **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

De benodigde resources voor deze afwijking zijn afgedekt bij de verschillende divisies en zijn verwerkt in de resp. FCC's.

### **Duurzaamheid**

Een verbeterde digitale communicatie zal uiteindelijk leiden tot het versturen van minder fysieke post.

### **Vervolgtraject besluitvorming**

Na akkoord op dit dechargerapport zal conform de voorgestelde nieuwe aanpak projectplan (onder voorbehoud van besluitvorming portfolio 2024) fase IV worden uitgewerkt. Projectplan fase IV wordt in februari 2024 opgeleverd.

### **Communicatie**

Geen bijzonderheden.

### **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- |   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel (met uitzondering van namen) |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | Deels.   |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.          |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet.                            |

## Metadata

Dechargerapport E-Publicatie (fase I en II), Inrichten Gemeenschappelijke Publicatievoorziening.