




Dechargerapport

E-Publicatie Fase I en II – Programma E-Werken

15 januari 2024

Projectmanager	
Projectcode	UN0661
Versie:	Versie 0.95PB10

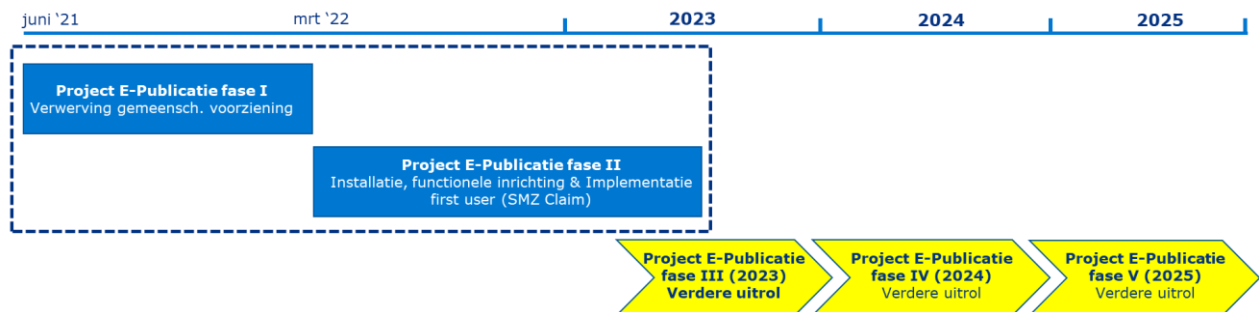
Managementsamenvatting

Door de Raad van Bestuur te nemen besluit

Akkoord met decharge van Project E-Publicatie fase I en fase II

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. Hiermee draagt E-Publicatie bij aan het kosteneffectiever en flexibeler worden van de IV. Daarnaast wordt met deze gemeenschappelijke voorziening een platform neergezet dat UWV gereed maakt voor verdere ontwikkelingen op het gebied van cliënt- en werkgevercommunicatie.

Dit is het decharge rapport voor fase I (Verwerven van de gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie) en fase II (de installatie van het fundament, functionele inrichting en implementatie first user SMZ claim). 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.

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

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

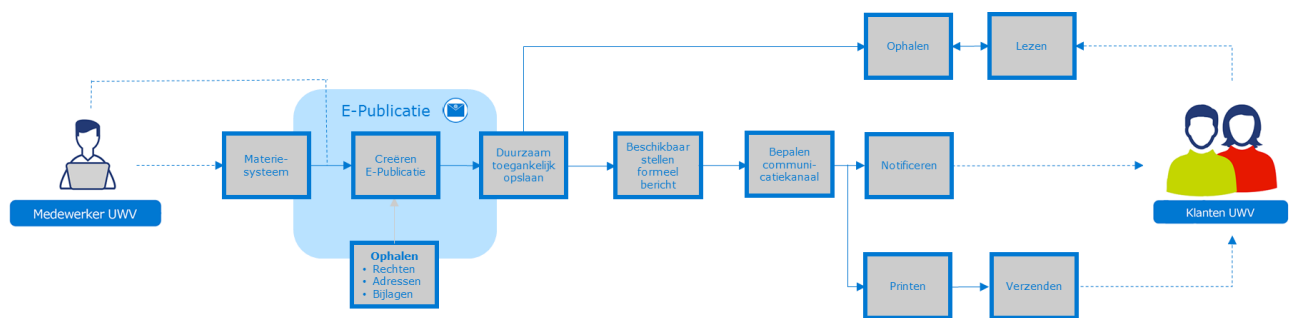
Claim in E-Publicatie als beeldbrief worden gerealiseerd. Het gekozen alternatieve scenario voor SMZ Claim zal verder worden uitgewerkt in projectplan fase IV en de daarop volgende.

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).

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

In het UIP 2022-2026 is onder het domein 'E-Werken' en de categorie 'Nieuwe verwerving en functionele doorontwikkeling van gemeenschappelijke ICT-voorzieningen', het project Publicatievoorziening UWV (E-Publicatie), opgenomen. Het doel van het project is om één gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie te verwerven die zes bestaande brievenboeksystemen van UWV vervangt. De huidige brievenboeksystemen zijn verouderd en moeten vervangen worden. Daarmee wordt continuïteit in de dienstverlening bereikt en komen middelen vrij die kunnen worden besteed aan andere organisatiedoelstellingen. Daarnaast is deze vernieuwing noodzakelijk (het fundament) voor verdere verbetering/vernieuwing van onze communicatie naar onze cliënten en werkgevers. Deze voorziening is ook randvoorwaardelijk voor de verdere ontwikkeling van omnichannel communicatie, het maken van beeldbrieven en de communicatie via Digipoort naar werkgevers te verbeteren c.q. mogelijk te maken. Er zal meer centraal geprint gaan worden. Dit zal een besparing opleveren die doormiddel van een normeringsonderzoek door de desbetreffende divisie/domein inzichtelijk gemaakt moet worden.

In onderstaand overzicht is de plek van E-Publicatie in de keten goed te zien. Deze functionele blokken geven de uiteindelijke situatie (de SOLL) aan.



Figuur 2: E-Publicatie in de keten van uitgaande klantcommunicatie

In de onderstaande tabel is de meerwaarde weergegeven voor de verschillende betrokkenen.

Clïënt / Medewerker	Meerwaarde
Clïënt	Door deze doelmatige en efficiënte voorziening wordt de stap van papier naar digitaal positief bevorderd. Bovendien biedt dit in de toekomst de mogelijkheid voor de cliënt om van meer communicatiekanalen gebruik te maken.
Medewerker uitvoering	Minder kans op fouten (en datalekken) doordat brieven incl. bijlagen als één geheel gemaakt en afgehandeld kunnen worden. Uniforme manier van werken en maken van brieven.
Medewerker beheer	Verouderde versies van 6 verschillende brievenboeksystemen gaan uiteindelijk over naar 1 brievenboekstelsysteem. Het aantal briefsjablonen zal aanzienlijk verminderd worden.

Projectresultaat en scope

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Het doel van E-Publicatie is om één gemeenschappelijke voorziening "E-Publicatie" te verwerven en in te richten, inclusief de daarbij behorende beheer organisatie. Deze nieuwe voorziening vervangt zes bestaande brievenboeksystemen van UWV vervangen en wordt deze bij alle gebruikers van de huidige brievenboeksystemen geïmplementeerd.

In fase I en fase II van het E-Publicatie project zouden de volgende resultaten worden bereikt:

- Een gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie die is aangekocht na Europese aanbesteding die geschikt is voor UWV-breed gebruik.
- Een eerste implementatie die is uitgevoerd bij first user SMZ Claim.
- Een voorziening die is geïnstalleerd en het eigenaarschap en beheer dat is belegd bij K&S.
- Een verdere uitwerking van de roadmap en advies voor vervanging en implementatie van de overige brievenboeksystemen.

Verloop van het project

E-Publicatie fase 1		
Fase plan 1		Vastgesteld RvB: 16/02/2021
Selectie van Product		Vastgesteld RvB: april 2022
E-Publicatie fase 2		
Project Plan Fase 2		Vastgesteld RvB: 6/07/2022
Afwijkingsrapportage Fase 2		Vastgesteld RvB: 13/12//2022
PSA		Vastgesteld AB+ 05/04/2022
GEB		Vastgesteld FG+ 10/06/2023

Scope Fase 1

De scope van fase 1 betreft de verwerving van het E-Publicatie systeem. Dit liep tot en met de voorbereiding van installeren en het voorbereiden van de implementatieactiviteiten ten behoeve van first user SMZ Claim. In Fase I van dit project is door middel van een Europese Aanbesteding een applicatie verworven die de verschillende brievenboeksystemen die binnen UWV in gebruik zijn gaat vervangen. Omdat onze brievenboeksystemen functioneren in een keten is bij het samenstellen van de requirements is niet alleen gekeken naar de brievenboekfunctionaliteit, maar ook naar het functioneren van het brievenboekstelsel in de hele keten. In de UWV-doelarchitectuur wordt het brievenboekstelsel als een zelfstandige component gezien. De aanbesteding is dan ook gericht op de verwerving van deze component.

In onderstaande tabel is het projectresultaat met de scope weergegeven. Per onderdeel is aangegeven of het resultaat gerealiseerd, gedeeltelijk gerealiseerd of niet gerealiseerd is.

Binnen scope E-Publicatie fase 1	Realisatie	
Fase 1 heeft als scope de aanschaf via Europese aanbesteding van een UWV-brede voorziening voor E-Publicatie.		Aanbesteding is succesvol afgerond en B-ware is de gekozen partij en zij leveren het pakket DocSys.
Opstellen van een Roadmap en advies <ul style="list-style-type: none"> • Oplevering communicatieplan • Roadmap implementatie UWV breed • Oplevering PSA • Oplevering Architectuur Building Block • Oplevering GEB Rapport • Maken concept testplan nieuwe keten • Faseplan fase 2 Installatie en Implementatie • Geactualiseerd projectplan 		Beschreven producten zijn opgeleverd en begin 2022 is gestart met fase 2 van het project.

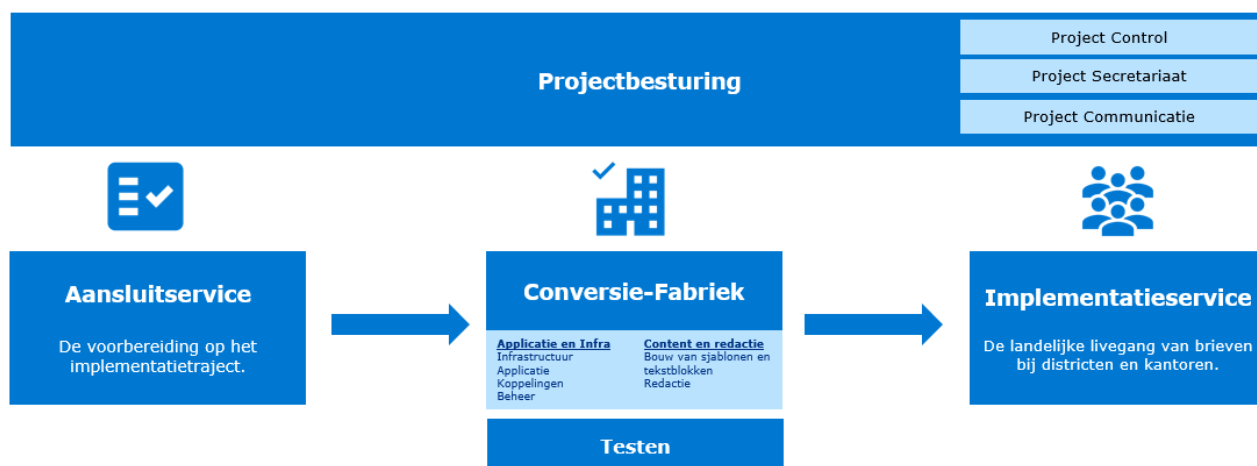
Scope Fase 2

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

De scope van Fase 2 bevat de Installatie en Implementatie van het volledig installeren van de keten en implementeren bij de first user SMZ Claim. Hierbij ook het inrichten (contentmigratie, opleiden van medewerkers, beheerders en andere betrokkenen), overdragen van beheer aan K&S, het naar productie brengen en de implementatie van de voorziening voor gebruik door SMZ Claim. K&S beheert de templates in afstemming met SMZ Claim en FB-IV. Naast de inrichting van de initiële infrastructuur en het configureren van de applicatie DocSys waren in deze fase 4 functionele sets aan activiteiten gedefinieerd.

- Set 1: Eerste set brieven SMZ claim (Ontvangstbevestiging, Annotatie, Overdracht, Informatie Opvragen, Oproepbrief, Beschikking Claim No Risk)
- Set 2: Bijlages uit EA
- Set 3: Kopie functionaliteit
- Set 4: Brieven set beschikkingen

Onderdeel van Fase II was een herinrichting van de organisatie en het opzetten van een conversiefabriek waarmee nieuwe partijen efficiënt kunnen worden aangesloten op E-Publicatie. Ook de aansluitservice en de Implementatieservice zijn toen ingericht. Dit heeft geleid tot de volgende organisatie:



Figuur 3: Organisatie van het project E-Publicatie fase II

Aansluitservice

De aansluitservice is het eerste aanspreekpunt voor de aansluitende partij en bespreekt welke communicatie uitingen moeten worden gemaakt en de wijze waarop wordt aangesloten. Zij begeleiden de aansluitende partij bij de voorbereidende activiteiten. Ook worden de architectuur gerelateerde zaken binnen de aansluitservice uitgewerkt en in het projectteam afgestemd. De producten die de aansluitservice oplevert worden door de conversiefabriek gebruikt om de aansluiting te realiseren.

Conversiefabriek

De Conversiefabriek is grofweg verdeeld in drie hoofd componenten:

- Applicatie en infrastructuur waarbinnen de infrastructuur wordt ingericht en gedurende de duur van het project beheert. Ook de applicatie ontwikkeling hoor bij dit onderdeel van de conversiefabriek waarbij uitgangspunt is dat zoveel mogelijk gebruik gemaakt moet worden van de functionaliteit die door het pakket wordt geboden.
- Content en Redactie is het onderdeel van de conversiefabriek waar de sjablonen worden gebouwd en de tekstblokken worden geschreven. Ook verzorgen zij de koppeling van elementen tussen de applicatie en koppelvlak met de aansluitende partij. De redactie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de vorm van de communicatie uiting.
- De Testen component binnen de Conversiefabriek richt zich op het valideren van de infrastructuur en de juiste werking van de koppelingen tussen E-publicatie en de buitenwereld. Ook performance en security testen maken onderdeel uit van deze component.








Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Implementatieservice










De implementatieservice is verantwoordelijk voor de implementatie strategie van E-Publicatie en begeleidt de uitrol van E-Publicatie bij de gebruikersorganisatie. In samenwerking met de aansluitende partij begeleidt de implementatieservice de opleiding van de eindgebruikers. Communicatie over het implementatieplan vindt plaats in periodieke bijeenkomsten met de vertegenwoordigende partijen van de eindgebruikers en sluit aan bij de bestaande communicatiemiddelen en structuren van de gebruikersorganisatie. Dit is beschreven in het implementatieplan.

Gerealiseerde resultaten

In onderstaande tabel is het projectresultaat met de scope weergegeven. Per onderdeel is aangegeven of het resultaat gerealiseerd, gedeeltelijk gerealiseerd of niet gerealiseerd is.

Binnen scope E-Publicatie fase 2		
1. Aansluitservice		
Architectuurproducten <ul style="list-style-type: none">Project Start ArchitectuurHigh Level Design.		In fase II zijn de architectuurproducten verder aangescherpt en is in samenwerking met DXC het HLD vastgesteld.
Processen <ul style="list-style-type: none">Processchema'sProcesbeschrijving		Door de aansluitservice zijn uitgebreide procesbeschrijvingen gemaakt over de gewenste werking van E-Publicatie
Analyse van huidige situatie <ul style="list-style-type: none">IST beschrijvingenSOLL beschrijvingen		Om tot de juiste implementatie te komen is de huidige situatie over de keten heen geanalyseerd en vastgelegd. Op basis van de eisen en wensen is ook de SOLL situatie beschreven
2. Conversiefabriek - Applicatie en Infrastructuur		
Installatie en configuratie van E-Publicatie applicatie op de DXC infrastructuur.		Er zijn in totaal 7 omgevingen gerealiseerd: <ul style="list-style-type: none">Test omgevingAcceptatie omgeving, KetentestomgevingVier productie omgevingen (OTAP-straat) waar content kan worden ontwikkeld en productiedata kan worden verwerkt
Realiseren van koppelingen naar autorisatiesystemen: <ul style="list-style-type: none">AD (DXC) (en indien nodig aanpassingen in ABS2.0, AD (KPN), AD (DXC) en BART web service).ADFS inrichting voor Single Sign On		Alle benodigde autorisaties voor (Algemeen en voor SMZ) zijn in het project gerealiseerd en werkend opgeleverd. Voor volgende aansluitende partijen kan nu met minder inspanning verder worden uitgebreid
Realiseren van koppeling naar materiesystemen: <ul style="list-style-type: none">SMF (via GPS).		Voor het materiesysteem SMF is een specifieke koppeling gebouwd zodat er automatisch en zonder aanpassing door het materiesysteem brieven kunnen worden samengesteld en verwerkt in E-Publicatie.
Realiseren van koppelingen naar Polis Administratie: <ul style="list-style-type: none">Werkgevers (CWS-IHP) enNatuurlijke personen (CWS-NP).		De koppelingen naar de Polis Administratie zijn gelegd via de CWS koppelingen IHP (Werkgevers) en NP (Natuurlijke personen). Deze zijn succesvol getest in de verschillende omgevingen.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Binnen scope E-Publicatie fase 2		
Realiseren van koppeling naar MOM: T.b.v. het distribueren/verzenden van documenten via MOM naar burgers (klanten).	 	<p>De technische koppeling naar MOM is gerealiseerd en is enkele malen handmatig voor het werknemersdeel op technische werking getest. Het werkgeversdeel is nog niet getest. Functioneel moeten werknemers en werkgevers communicatie uitingen nog worden getest.</p> <p>In Fase III zal de eerste applicatie live gaan met het werkgeversdeel van de MOM koppeling en in het fase III project zal daarvan de functionele juiste werking worden aangetoond. Het werknemersdeel zal pas in fase IV worden getest zodra werknemers communicatie uitingen worden gemaakt. Voor nu zijn er alleen nog maar een PDF/A formaat communicatie uitingen en nog niet vormvrij. Dit moet eerst in gehele keten worden gerealiseerd.</p>
Realiseren van koppelingen naar EA (Set 2): <ul style="list-style-type: none"> Ophalen meta- en referentiedata en Ophalen van documenten. T.b.v. het ophalen van bijlagen uit het EA het en het printen en verzenden als één samengestelde set.		<p>De web service naar EA is gerealiseerd maar bij de oplevering is gebleken dat de gevraagde doelbinding en proportionaliteit niet in de oplevering zijn meegenomen. Bij het handmatig aanmaken van brieven door medewerkers kan dit tot de ongewenste situatie leiden waarbij medewerkers documenten kunnen inzien waar zij geen rechten toe hebben. Voor SMZ is dit onvoldoende om te accepteren. Inmiddels is door FB-IV een mogelijk ontwerp bedacht en wordt bekeken of deze technische realiseerbaar is. Kosten en doorlooptijd moeten nog door FB-IV worden vastgesteld.</p>
Realiseren van de kopie functionaliteit (Set 3)		<p>Een eerste versie van het functioneel ontwerp van de kopiefunctie is gemaakt maar verder zijn er geen activiteiten voor deze functie uitgevoerd i.v.m. het on hold zetten van de oorspronkelijke aanpak Dit onderdeel zal als onderdeel van de nieuwe aanpak in fase IV worden meegenomen.</p>
Realiseren lokaal printen van documenten via E-Publicatie.		<p>Lokale printfaciliteiten zijn via de standaard Windows functionaliteit gerealiseerd. Door MOM wordt nog gewerkt aan een werkwijze waarbij via MOM de lokale printers kunnen worden aangestuurd. In fase III is inmiddels besloten deze optie voorlopig niet uit te werken in verband met de koerswijziging die in fase III is ingezet. Nut en noodzaak zijn op dit moment niet duidelijk.</p>
3. Conversiefabriek - Content		
Implementatie van E-Publicatie bij SMZ Claim: <ul style="list-style-type: none"> Migratie van alle SMZ Claim brievenboeken (11) en sjablonen (759) van GCU naar E-Publicatie. Het begeleiden van het proces omtrent het overzetten van content inclusief het updaten van werkinstructies en procesbeschrijvingen. 	 	<p>Set 1 brieven (+/- 350) zijn relatief soepel geconsolideerd, opnieuw voortgebracht en getest in het E-Publicatie systeem.</p> <p>Bij Set 4 de complexere brieven (beschikkingen) bleek dat 1 op 1 omzetten heel veel extra tijd zou gaan kosten. Dit heeft geleid tot een herbezinning over de project aanpak.</p>
Content wordt 'as is' overgezet.		<p>Voor SMZ claim zijn +/- 350 minder complexe brieven relatief soepel geconsolideerd en opnieuw voortgebracht en getest in het E-Publicatie systeem. Voor de meer complexere brieven (beschikkingen) bleek dat 1 op 1 omzetten heel veel extra tijd zou gaan kosten. Dit heeft geleid tot een herbezinning over de project aanpak. Deze worden niet in productie genomen om eerder genoemde redenen</p>
4. Conversiefabriek - Testen		
Integraal Testplan		<p>Beschrijving van alle tests die moeten worden uitgevoerd alvorens E-Publicatie kan worden uitgerold.</p>

Projectnaam: Projectcode: Datum: Versie:	E-Publicatie UN0661/ E-Werken Programma E-Werken 15-1-2024 Versie 0.95PB10
---	--

Binnen scope E-Publicatie fase 2		
Applicatie en infrastructuur test	😊	De applicatie is getest en werkt conform de specificaties. Koppelingen naar aanleverende en afnemende systemen zijn getest en werken zoals bedoeld.
Penetratie en SSD test	😊	Alle geconstateerde bevindingen die uit de penetratietest en uit de SSD test zijn gekomen zijn opgelost of zijn met een geaccordeerde exceptie afgesloten.
5. Implementatie en Opleiding		
Implementatie bij first user SMZ en voorbereiding implementatie bij andere divisies	😞	Implementatie bij de first user SMZ is uitgesteld. Doel was om heel SMZ Claim in één keer helemaal over te zetten naar E-Publicatie. Dit is niet binnen de planning van E-Publicatie fase II mogelijk gebleken. Hiervoor is wel een compleet implementatieplan opgeleverd. Business Change Management was opgezet en de eerste stappen waren doorlopen.
Opleidingsplannen	😞	In samenwerking met SMZ Academie is een opleidingsprogramma samengesteld om de eerste gebruikers voor de applicatie op te leiden. Deze opleiding is niet gegeven in verband met de gewijzigde aanpak. Elementen kunnen in het vervolg van het project wel worden gebruikt.
Communicatieplan	😞	Het communicatieplan voor de introductie bij SMZ is afgerond en met diverse gebruikers gremia zijn overleggen geweest over de uitrol. Na het besluit om de aanpak te heroverwegen is dit on hold gezet. Elementen kunnen in het vervolg van het project wel worden gebruikt.
Gebruikerstesten	😞	Gedurende het project zijn door een vertegenwoordiging van de eindgebruikers een eerste pilot test uitgevoerd.

Niet of gedeeltelijk gerealiseerde resultaten

Ongeveer de helft van de huidige GCU brieven zijn 1 op 1 overgezet. Dit betroffen de relatief eenvoudige brieven. Het omzetten van de meer complexe brieven, zoals de beschikkingen, blijkt zeer complex en tijdrovend te zijn. Omdat SMZ-claim alleen met de complete set van 700 brieven naar productie wil is besloten de SMZ-Claim activiteiten tijdelijk on hold te zetten en de focus volledig te richten op de het uitwerken van een nieuwe aanpak, het afronden en aansluiten van AJD/TWV (fase III) en het uitwerken van een alternatief scenario voor SMZ Claim gebaseerd op de nieuwe aanpak. Dit heeft als consequentie, zoals toegelicht in de stuurgroep en programmaraad, dat een aantal activiteiten die onderdeel zijn van Fase II niet zijn uitgevoerd. Voor SMZ-claim waren de activiteiten verdeeld in 4 logische sets.

Onderwerp	Toelichting	Actie
Set 1: Eerste brieven set en Infrastructuur en Applicatie	Conversie van de eerste set relatief eenvoudige brieven (Eerste set brieven SMZ claim (Ontvangstbevestiging, Annotatie, Overdracht, Informatie Opvragen, Oproepbrief, Beschikking No Risk)). Het inrichten van de Infrastructuur en het configureren/bouwen van de applicatie.	Gerealiseerd maar niet geïmplementeerd omdat SMZ Claim in een keer volledig over wil. Onderdelen staan klaar maar gezien de huidige ontwikkelingen lijkt het niet waarschijnlijk dat zij in de huidige vorm worden uitgerold. Een groot deel van het werk dat is gedaan wordt in het vervolg wel hergebruikt. Infrastructuur en applicatie zijn ingericht en te gebruiken.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Onderwerp	Toelichting	Actie
Set 2: EA bijlage selectie	Doordat de zoekvraag van EA geen onderscheid maakt tussen gebruikers (er kan geen PUIK worden meegeleverd) en of een gebruiker recht heeft om beschikbare documenten in te mogen zien kan doelbinding en proportionaliteit niet worden gegarandeerd.	Inmiddels is in samenwerking met FB IV een oplossing bedacht en zodra die gebouwd is in DRL/EA zal de koppeling worden gerealiseerd als onderdeel van fase IV van dit project
Set 3: Kopie functionaliteit	De kopie functionaliteit is stilgelegd omdat in Fase III van dit project het aansluiten van AJD een hogere prioriteit had. Alle ontwikkelcapaciteit is voor AJD ingezet.	Deze functionaliteit zal indien nodig in fase IV van het project in de planning worden opgenomen
Set 4: Beschikkingen	In de huidige vorm is het te ingewikkeld om de beschikkingen 1 op 1 over te zetten naar E-Publicatie. Toen dit geconstateerd werd is na de pressure cooker sessie een voorstel gedaan aan Stuurgroep en Programma raad om de koers van het project te verleggen, beeldbrieven te introduceren en de roadmap volledig te herzien.	In Fase IV van dit project wordt een nieuwe roadmap gepresenteerd en wordt gekeken op welke wijze zo snel mogelijk met zoveel mogelijk clientwaarde brieven kunnen worden omgezet. Ook wordt het alternatieve SMZ-Claim scenario zoals toegelicht in de stuurgroep van 12 oktober geaccordeerd.

Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen

Aangezien dit een fase is van het meerjaren fase project worden de niet uitgevoerde acties in de volgende fasen gerealiseerd op basis van de bijgesteld aanpak. Dit betreft de volgende onderdelen:

- SMZ claim brieven zijn on hold gezet en in de stuurgroep van 19 oktober 2023 is een alternatief implementatie scenario geschetst waarbij gelijk wordt aangesloten op de beeldbrieven. In Fase IV worden de (semi) automatische brieven (oproepbrief en Beschikking No risk) van SMZ claim gebouwd. Voor de resterende brieven wordt in een later stadium een scenario uitgewerkt.
- Bijlage selectie EA (Set 2). Na herontwerp door FB-IV kan dit onderdeel in Fase IV worden gerealiseerd.
- Kopie functionaliteit. Deze is functioneel beschreven voor SMZ claim en kan gebouwd worden zodra de functie daadwerkelijk nodig is. Dit is afhankelijk of de partij die we aansluiten om deze functie vraagt. Tot dan staat deze on hold.
- Op basis van de behoefte zal in fase III en fase IV opleidingsplan en communicatieplan worden herzien.

In tegenstelling tot wat in het oorspronkelijke projectplan was opgenomen, is in onderling overleg tussen de programmadirecteur E-Werken en de IV directeur van K&S en later bekrachtigd door de programmaraad, besloten om het eigenaarschap en het beheer voorlopig binnen het project te beleggen. E-Werken zal niet alleen de first user implementeren, maar E-Publicatie implementeren binnen heel UWV. Te zijner tijd zal besloten worden wanneer het een logisch moment is om het beheer en het eigenaarschap over te dragen aan de beoogd eigenaar K&S.

Leerpunten

Een groot deel van de leerpunten uit de E-Werken projecten is meegenomen in het project E-Publicatie. Met als doel om het voortbrengingsproces te verbeteren en voorspelbaarder te maken. Hieronder een overzicht van de positieve en negatieve punten.

Positieve punten

1. Tijdig bijsturen en herzien van de scope van het project en durven een omslag te maken als de situatie daarom vraagt. Gebleken is dat de gekozen 1 op 1 transitie van brieven te lang zou gaan duren en ook geen toegevoegde cliëntwaarde had. Tijdens de conversie van SMZ-Claim is gebleken dat 1 op 1 omzetten van de brieven veel complexer is dan bij aanvang werd gedacht. Dit heeft geleid tot een omslag in het project.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

2. De samenwerking tussen het project team de leverancier en de business van SMZ-claim is altijd goed gebleven ondanks de problemen waar we gedurende de looptijd van Fase II van het project mee te maken hebben gehad.

Verbeterpunten

1. "Think big start small". De gekozen aanpak om per divisie per brievenboek te converteren en met een big bang bij de divisie te implementeren blijkt te complex en duurt veel langer dan verwacht waardoor niet kan worden aangesloten bij nieuwe ontwikkelingen. Een andere strategie waarbij klein wordt begonnen had in eerste instantie tot een sneller resultaat kunnen leiden.
2. Het is van belang rekening te houden met flexibiliteit in bezetting bij de leveranciers. Kleinere leveranciers kunnen mogelijk minder snel anticiperen op een flexibele inzetvraag of indien de inzet niet goed past bij het project.
3. Bij de selectie van de leverancier is het belangrijk rekening te houden met hun ervaring op het gebied van complexe infrastructuur en applicatielandschappen zoals wij die bij UWV hebben. Indien de leverancier hier minder ervaring mee heeft moet dit in het project worden meegenomen om hen op niveau te krijgen. Wij hebben dit gaandeweg met de leverancier moeten leren.
4. Uitgangspunt in het project is geweest om de brievenboeken 1 op 1 over te zetten zodat snel vaart gemaakt kan worden met omzetting van de huidige brievenboeken naar E-Publicatie. Nadat voor SMZ-Claim 347 van de 700 brieven waren omgezet bleek deze aanpak veel langer te duren dan verwacht en eigenlijk geen cliëntwaarde toe te voegen.
5. De doelstelling om brieven naar meer standaard sjablonen om te zetten is gerealiseerd maar met deze consolidatieslag zijn veel meta-gegevens van de oude sjablonen (700) verloren gegaan. Deze meta-gegevens bleken wel noodzakelijk te zijn voor verwerking van documenten in het achter landschap van E-Publicatie. Om die reden moesten er in E-Publicatie complexe conversietabellen worden gebouwd om de oude wereld in de nieuwe wereld mee te nemen. Met als resultaat dat uiteindelijk weer een vergelijkbaar aantal verschillende varianten gebouwd moesten worden.
6. Door de schuivende tijdslijnen, de langzame voortgang en het grote aantal brieven zijn gedurende de conversie van deze brieven veel zaken naar voren gekomen die ook functioneel/technisch moesten worden uitgewerkt. Hierdoor is het project langzaam weggedreven van het standaard pakket DocSys. Dit wordt in de volgende fasen gecorrigeerd.

Leerpunt 1: Durf tijdig bij te sturen of een complete omslag te maken als in de loop van het project blijkt dat de huidige aanpak niet tot een gewenst resultaat leidt. Beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald.

Leerpunt 2: Bepaal bij de start van dit soort transformatie projecten een ambitieuze aanpak maar zorg er voor dat de doelen in kleine stappen gerealiseerd kunnen worden. Zodra de kleinere stappen zijn gedaan zullen de grotere stappen eenvoudiger lijken.

Leerpunt 3: Bij de selectie van de leverancier rekening houden met de ervaring van de leverancier met complexe infrastructures van grote organisaties zoals het UWV. In het project (en planning) rekening houden met de omvang van de leverancier en dat dat invloed kan hebben op de flexibiliteit van de inzet van hun medewerkers.

Leerpunt 4: Strikter vast houden aan "out of the box" principe bij pakket installaties en verbouw of aanbouw zoveel mogelijk vermijden. Dit heeft een samenhang met leerpunt 2 want naarmate het eerste gebruik lang op zich laat wachten zal de verleiding om toe te geven aan additionele verzoeken steeds groter worden. Probeer de rol van de Pakket leverancier in het project zo klein mogelijk te houden.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Planning en financiën

Start- en einddatum	Startdatum	6 juli 2021
	Oorspronkelijke einddatum	1 februari 2023
	Werkelijke einddatum	xx februari 2024

Financiële consequenties

Enmalige projectkosten*	Kostensoort	Totaal Initieel begroot**	Totaal werkelijk	Vershil
		Intern	€ 2.846	€ 2.045
	Extern	€ 1.383	€ 2.439	€ 1.056
	Automatisering:	€ -	€ -	€ -
	▪ Hardware	€ -	€ 2	€ 2
	▪ Standaard Software	€ 826	€ 38	€ -788
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ -	€ -	€ -
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 400	€ 2.263	€ 1.863
	Overig	€ 41	€ 26	€ -15
	Totaal	€ 5.497	€ 6.814	€ 1.317

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

** Initieel begroot is het eerst vastgestelde Projectplan

Het eerste projectplan 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 maar de werkelijke besteding zal uitkomen op € 6.814K.

Voor het project is er nog een projectplan Fase II (maart 2022) en een afwijkingsrapportage Fase II (oktober 2022) opgesteld en geaccordeerd. Ten opzichte van de laatst geaccordeerde afwijkingsrapportage is een budget onderschrijding van € 278k en daarmee is er minder besteed dan begroot. Zie tabel hieronder de uiteenzetten van de totale begroting (incl. projectplan en afwijkingsrapportage) en de totale werkelijke kosten.

Uiteenzetting projectkosten	Kostensoort	Begroot			Werkelijk		Vershil***
		Totaal Initieel projectplan Fase I	Projectplan Fase II	Afwijking Fase II	Totaal begroot	Totaal werkelijk	
	Intern	€ 2.846	€ 649	€ -1.417	€ 2.078	€ 2.045	€ -33
	Extern	€ 1.383	€ 1.337	€ -218	€ 2.502	€ 2.439	€ -63
	Automatisering:	€ -				€ -	€ -
	▪ Hardware	€ -				€ 2	€ 2
	▪ Standaard Software	€ 826	-782	13	€ 57	€ 38	€ -19
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ -				€ -	€ -
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 400	€ 1.491	€ 506	€ 2.397	€ 2.263	€ -134
	Overig	€ 41	€ -20	€ 36	€ 57	€ 26	€ -31
	Totaal	€ 5.497	€ 2.675	€ -1.080	€ 7.092	€ 6.814	€ -278

*** Laat het verschil zien tussen totaal begroot (incl. afwijkingen) en totaal werkelijk voor het gehele duur van het project.

De hoofdredenen voor de hogere kosten vergeleken met de eerste projectplan zijn de volgende:

- De verwervingsfase (fase I) heeft langer geduurd dan aanvankelijk was begroot en daardoor is ook de implementatiefase (fase II) verder naar achter doorgeschoven.
- De voorbereiding op de installatie- en implementatiefase vergde meer inzet van de leverancier B-Ware dan oorspronkelijk begroot. Dit kwam mede doordat interne UWV capaciteit ontbrak en deze is ingevuld door B-ware. Dit resulteerde in een hogere kosten van B-Ware.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

- De kosten zijn tevens hoger, omdat een aanzienlijk gedeelte van de benodigde capaciteit intern niet beschikbaar was en dus extern ingevuld moest worden.

	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Vershil
Structurele kosten	K&S IV automatiseringskosten	€ 826	€ -	€ -826
	K&S IV personele kosten	€ 64	€ -	€ -64
	Totaal	€ 890	€ -	€ -890
Structurele	Divisie/Directoraat			
	K&S IV automatiseringskosten	€ -	€ -	€ -
	Totaal	€ -	€ -	€ -

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

** Initieel begroot is het eerst vastgestelde Projectplan

Structurele meer en minder kosten

Ten tijde van het eerste projectplan was nog niet duidelijk wie de leverancier zou worden voor E-Publicatie en welke structurele meerkosten dit met zich mee zou brengen. Er werd toen een inschatting gemaakt van de structurele meerkosten/minderkosten. Het doel was om vanaf maart 2023 te dechargeren en er zou dan € 890K per jaar aan structurele meerkosten ontstaan bij de beoogd eigenaar K&S. Dit bestond uit de volgende onderdelen:

- Licentiekosten en onderhoudskosten
- Kosten hosting, storage, back-up en databasebeheer
- Kosten extra formatie functioneel beheerder

Bij het projectplan Fase II is echter besloten om alle kosten exclusief de licentiekosten vooralsnog door het project te laten dragen. Na het stuurgroep besluit van medio 2023 is SMZ-Claim stil gelegd en daardoor vervallen ook de €44K licentiekosten die naar K&S zouden gaan. Er is dus naar aanleiding van dit project nog geen structurele meerkosten. De eventuele meer/minderkosten zal tegen de decharge van de vervolgprojecten van E-Publicatie inzichtelijk en herijkt worden.

Kwantitatieve Baten

De verwachting was dat de verwerving en de implementatie van de gemeenschappelijke voorziening voor E-Publicatie bij de first user SMZ Claim geen besparingen zou opleveren. GCU zou nog steeds blijven draaien tot alle onderdelen die gebruik maken van GCU over zijn naar E-Publicatie. Omdat SMZ Claim is stil gelegd levert dit ook geen personele besparingen. De besparing zal in de vervolgfases van E-Publicatie wel inzichtelijk gemaakt worden.

Kwalitatieve baten

De kwalitatieve baten zijn verwoord in paragraaf 'Bijdrage aan organisatiedoelstelling'.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Kansen en risico's

De issues en/of risico's die binnen het project van toepassing blijven, worden opgenomen in het issue- en risicolog en worden tijdens de uitvoering van het project gemonitord en geactualiseerd. Hieronder is de top vijf risico's weergegeven.

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	Door de ontwikkeling in de keten moet het project E-Publicatie zich aanpassen. Investerings zijn al gedaan en daarom is het risico van zo'n tussentijdse aanpassing dat een desinvestering ontstaat en tevens vertraging van het project.	G	G	H	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontwikkelingen in de keten van uitgaande klantcommunicatie op de voet volgen en consequenties op tijd doorvoeren binnen het project. 2. Indien noodzakelijk wijzigingsprocedure stuurgroep in gang zetten. 3. Indien tolerantie wordt overschreden afwijkingsrapportage voorleggen aan RvB en programmaraad E-Werken. 	Voorzitter stuurgroep
<p>Status: Het is inderdaad niet mogelijk gebleken om de brieven in GCU onaangeroerd te laten. Dit is tijdens fase II aan de orde geweest. Dit heeft zich pas voorgedaan nadat besloten was dat SMZ claim tijdelijk on hold werd gezet en zodoende is de impact marginaal.</p>						
2.	De benodigde capaciteit binnen bedrijfsonderdeel is niet beschikbaar waardoor de voortgang stagneert.	G	G	H	<p>Wanneer dit zich voordoet wordt op het niveau van de stuurgroep een besluit genomen. Mogelijke maatregelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prioriteiten anders stellen. 2. Externe capaciteit inzetten. 3. Uitgaan van dedicated teams waardoor je verwevenheid tussen lijn- en projectorganisatie zo veel mogelijk voorkomt. 	Voorzitter stuurgroep
<p>Status: Risico heeft zich niet voorgedaan en bezetting vanuit de verschillende bedrijfsonderdelen is voldoende gebleken.</p>						
3.	Afhankelijkheid van externe leveranciers (o.a. DXC, B-Ware) waarbij de door hen uit te voeren werkzaamheden rand voorwaardelijk zijn voor het behalen van de projectdoelstellingen.	G	G	H	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actief bewaken van samenhang met andere projecten c.q. afhankelijkheden en (potentiële) kansen en risico's tijdig signalen 2. (Potentiële) kansen en risico's worden tijdig voorgelegd aan de stuurgroep 	Project-manager
<p>Status: De afhankelijkheid van de leverancier is gebleken en dat heeft tot diverse gesprekken geleid om de samenwerking te verbeteren. Er zijn diverse oorzaken aan te wijzen waardoor de samenwerking onder druk heeft gestaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teveel is gevraagd om de "out of the box" pakket implementatie aan te passen aan de UWV omgeving. Te weinig is stand gehouden om de applicatie te gebruiken zoals die is. ▪ Er lijkt ondanks dat het een pakketinstallatie is veel geconfigureerd te moeten worden. ▪ Kennis van de complexe ICT infra structuur bij de leverancier ontbreekt deels waardoor samenwerking met DXC stroef verliep. ▪ In fase III zal de samenwerking opnieuw worden afgestemd en zal gekeken worden wat er minimaal nodig is aan capaciteit en hoe we extra configuratiewerk verder kunnen voorkomen. 						
4.	Risico op continuïteit en behoud van kennis door grote afhankelijkheid van externe inzet en externe leveranciers.	G	G	H	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het tijdig signaleren van potentiële risico's in verloop en hier tijdig en adequaat op reageren. 2. In overleg met de betrokken bedrijfsonderdelen afspraken maken dat sleutelfuncties op termijn intern worden ingevuld en er tijdig kennisoverdracht plaatsvindt. 	Stuurgroep

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

					3. Contractueel afspraken maken met externen over de continuïteit van de dienstverlening.	
<p>Status: Risico is gemitigeerd door kennis zoveel mogelijk te borgen in de UWV organisatie. In fase III en Fase IV zal dit nog verder worden vormgegeven en de inzet van de applicatieleverancier geleidelijk worden teruggebracht naar een minimale inzet. Voor specifieke aanpassingen die nodig zijn in de applicatie zal apart worden ingezet.</p>						
5.	Commitment binnen de organisatie om tot één uniform brievenboek te komen (ervoor zorgen dat 6 brievenboeken naar 1 gaan i.p.v. 1 brievenboek extra).	M	G	H	1. Commitment borgen vanuit de stuurgroep en programmaraad. 2. Rapportage op doelen van E-Werken via programmaraad.	Voorzitter programma-raad
<p>Status: Dit risico heeft zich niet voorgedaan omdat het commitment in de organisatie nog steeds heel groot is. Nu in fase III en IV meer naar de beeldbrief en een andere implementatiewijze wordt gekeken mag de doelstelling om de brievenboeken af te bouwen niet uit het oog worden verloren. Dit is ook in de stuurgroep van november 2023 zo besproken. In Fase IV zal hierop een antwoord moeten worden geformuleerd</p>						
K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)						

Personele consequenties

Fase I en Fase II hebben niet tot personele consequenties geleid.

Tabel versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.6	23-11-23		Akkoord
0.7	19-12-23	Stuurgroep E-Publicatie	Commentaar verwerkt en akkoord
0.7	18-12-23	Friendly review PB	Commentaar verwerkt en akkoord
0.8	18-01-24	Programmaraad E-Werken	Commentaar verwerkt en akkoord
0.9	05-02-24	PB UWV	
0.9PB10	07-02-24	Retour van PB UWV	Akkoord + van advies voorzien
0.95PB10	09-04-24	RvB (portefeuillehouder)	
1.0		Projectdossier	

PortfolioBureau Centraal heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.	7-02
<i>Decharge, Overdracht & Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	<i>Decharge</i>
27. Doelstellingen zijn behaald	
28. Afgesproken resultaten zijn gehaald	
29. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	
30. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	
31. Business case geactualiseerd	
32. Openstaande acties belegd en geborgd	
33. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	
34. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	
35. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	
36. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Ad27/28: PB constateert dat overgegaan wordt tot decharge zonder livegang brieven bij first user SMZ Claim.

Ad31/36: 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.

Ad32: Er worden acties doorgeschoven naar project E-Publicatie 4. Daarvan is nog onduidelijk wanneer dit van start kan gaan.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN0661/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	15-1-2024
Versie:	Versie 0.95PB10