



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	28 mei 2024
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 24 – 181
Onderwerp	E-Werken: Project E-Publicatie fase III (UN1095), afwijkingsrapportage
Directeur	Utkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
PortefolioBureau	<p>Op basis van deze afwijkingsrapportage wordt besluitvorming gevraagd over de projecten E-Publicatie fase 2 en E-Publicatie fase 3. PB adviseert akkoord te gaan met de afwijkingsrapportage E-publicatie fase 3. De nieuw voorgestelde aanpak heeft als consequentie dat project E-publicatie fase 2 tot decharge overgaat. PB adviseert ook hiermee akkoord te gaan.</p> <p>Ten opzichte van de vorige baseline stijgen de projectkosten met € 1 miljoen. Het grootste deel van deze kosten wordt besteed aan activiteiten die eigenlijk in scope zitten van het vervolgproject E-Publicatie 4. Dat project mag echter nog niet van start gaan zolang de portfolio 2024 nog niet vastgesteld is. E-Werken stelt voor tot die tijd de activiteiten die gerelateerd zijn aan E-Publicatie fase 4 te financieren uit project E-publicatie fase 3. PB begrijpt die keuze, het dedicated team dat zo snel niet op iets anders ingezet kan worden, moet immers gefinancierd worden. Het voorstel van E-Werken vindt PB echter administratief niet zuiver, bovendien wordt afgeweken van de afspraak dat in afwachting van besluitvorming over de portfolio 2024 geen nieuwe projecten mogen starten. PB ziet twee opties en stelt voor dat de RvB hieruit een keuze maakt:</p> <p>Optie 1:</p> <ol style="list-style-type: none">Akkoord op in gang zetten van decharge E-Publicatie fase 2.Akkoord op activiteiten E-Publicatie fase 3 en budgetvrijgave van € 150k tot en met februari.Beëindigen, dan wel voor 2024 opschorten verdere E-Publicatie fase 4 activiteiten, in elk geval totdat er een besluit is genomen over de portfolio 2024. <p>Optie 2:</p> <ol style="list-style-type: none">Akkoord op in gang zetten van decharge E-Publicatie fase 2.Akkoord op activiteiten E-Publicatie fase 3 en budgetvrijgave van € 150k tot en met februari.Akkoord op starten activiteiten E-Publicatie fase 4 en budgetvrijgave van € 800k tot en met februari. Aanvullende voorwaarden daarbij zijn:<ol style="list-style-type: none">Neem in scope een check hoe de oplossingsrichting zich verhoudt tot wat is aangeschaft bij de CRM suite.Neem voordat deze wordt voorgelegd aan portefeuillehouder in deze voorlegger een voorstel op voor de financiering van E-Publicatie fase 4. <p>E-Werken verwacht dat de afhandeling van brieven sneller zal gaan en tot baten leidt bij afdeling Arbeidsjuridische Dienstverlening (AJD) van WB. PB</p>

	adviseert WB hiervoor in samenwerking met het normeringsteam van FEZ te bepalen wanneer er een normeringsonderzoek moet worden ingepland.
Reactie programmadirecteur E-Werken	E-Werken ondersteunt optie 2. E-Publicatie maakt onderdeel uit van de doelstellingen van de klantreis overstijgend kwartaalsturing. E-Werken geeft hierbij aan dat het doen van een toets ten opzichte van de CRM suite voor het moment niet opportuun is. De implementatie ervan ten behoeve van het initiële doel is pas in de loop van 2025. Daarnaast is het wachten op visie en formeel beleid ten aanzien van UWV breed gebruik van deze suite.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

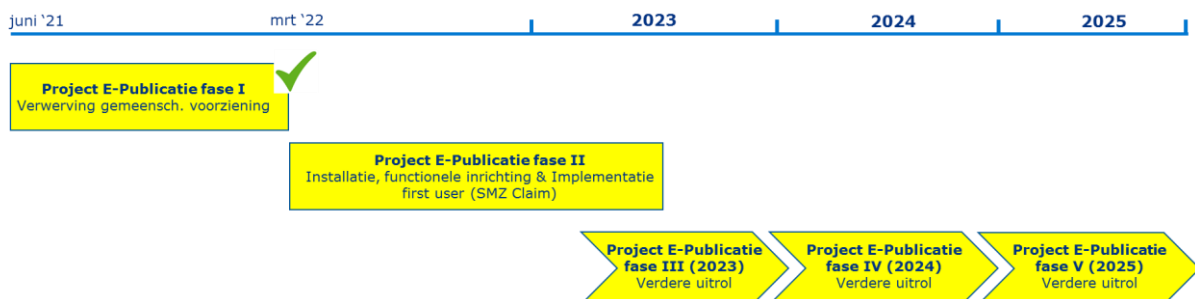
1. Instemmen met de voorgestelde nieuwe aanpak E-Publicatie
2. Instemmen met de afwijkingsrapportage E-Publicatie fase III
3. Akkoord met het tot decharge overgaan van fase II
4. Vrijgave €950K voor de periode jan.- febr. 2024

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. 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 werkgever communicatie.

Fase I, de verwerving van de nieuwe voorziening is afgerond. Het laatste deel van fase II, de implementatie bij de first user SMZ Claim, is voorlopig on hold gezet in afwachting van de beslissing die genomen gaat worden in deze afwijkingsrapportage fase III.

Ontwikkelingen binnen en buiten het project hebben ertoe geleid dat fase III deels een andere wending heeft gekregen. Ontwikkelingen die E-Publicatie en UWV nieuwe kansen en mogelijkheden bieden. Zoals het gebruik van beeldbrieven. Ook de strategie cliënt centraal en 1 UWV zorgt ervoor dat cliëntgericht communiceren nog belangrijker is geworden.



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

Eind Q2 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 en ingewikkelde interfaces (koppelingen). Genomen maatregelen hebben tot enige verbetering geleid, maar nog onvoldoende om alle huidige brievenjablonen volgens de 1-op-1 methode binnen een redelijke termijn om te zetten. Het totaal aantal briefsjablonen binnen UWV is ruim 7.000. Het 1-op-1 converteren van deze hoeveelheid, zou nog minimaal 6 jaar duren. Met als resultaat precies dezelfde brieven die met het nodige maatwerk in een moderne E-Publicatie systeem (DocSys) omgebouwd zijn.

Gelet op de hiervoor genoemde ervaringen met het 1-op-1 omzetten van de brieven, is voor de 2^e aansluitende partij "AJD/TWV" een bijgestelde aanpak gekozen. De bestaande brieven zijn losgelaten en er is opnieuw vanuit het proces gekeken naar welke formele berichten nodig zijn en hoe deze eruit zouden moeten zien, waarbij ook rekening wordt gehouden met de opzet en functionaliteit van het nieuwe E-Publicatie systeem. Daarnaast is gekozen voor het realiseren van een standaard koppelvlak naar E-Publicatie

in plaats van een maatwerkkoppelvlak per aansluitende partij/applicatie. die voor alle volgende partijen hergebruikt kan worden.

Deze aanpak heeft als belangrijk voordeel dat de bestaande legacy niet geforceerd omgebouwd hoeft te worden en we meer gebruik kunnen maken van de standaard mogelijkheden van DocSys. Bovendien is het aantal sjablonen drastisch verminderd van ruim 150 naar 6 sjablonen.

Sinds de start van E-Publicatie is ook de koers van UWV flink gewijzigd naar cliënt centraal en 1 UWV. We willen niet meer (uitsluitend) vanuit de wet communiceren maar veel meer vanuit de behoefte van de cliënt. Dit vraagt ook om een andere insteek op het gebied van formele communicatie. Stappen worden al gezet met de brievenchallenge, waar briefteksten worden verbeterd voor onze cliënten. Moderne communicatie vraagt daarnaast ook berichten met grafische ondersteuning (beeldbrieven) en een goede multichannel communicatie.

Vanaf begin 2023 heeft E-Publicatie meegewerkt aan het "experiment beeldbrieven", met name vanuit de invalshoek om te toetsen in hoeverre het verworven systeem deze nieuwe vorm van formele berichten kan ondersteunen. De resultaten van zowel het experiment beeldbrieven als geheel, als ook de ondersteuning door het E-Publicatie systeem zijn zeer positief. Vanuit het experiment beeldbrieven is een cliëntenonderzoek uitgevoerd door een onderzoeksbureau, waarbij deelnemers enthousiast waren over de nieuwe weergave van onze formele berichten.

Een aantal sjablonen die zijn ontwikkeld binnen het experiment beeldbrieven zijn als proef gebouwd in E-Publicatie, zowel als beeldbrief als mobile versie. Voorbeelden hiervan zijn ook op verschillende interne UWV bijeenkomsten gepresenteerd en goed ontvangen.

Op basis van bovenstaande ervaringen en ontwikkelingen is het project tot de conclusie gekomen dat de oorspronkelijk voorgestelde 1-op-1 aanpak, niet de juiste aanpak is en dat een andere koers gewenst/noodzakelijk is om de projectresultaten te bereiken en UWV op het gebied van moderne formele berichten vooruit te brengen.

De belangrijkste onderbouwing voor deze conclusie is:

1. De 1-op-1 aanpak is complex en gaat veel te lang duren (nog minimaal 6 jaar).
2. Bij oplevering is direct een nieuw legacy systeem gecreëerd met veel specifiek maatwerk in E-Publicatie per aansluitende partij. Ook het beheer zal hierdoor complex en omvangrijk blijven.
3. Er wordt geen cliëntwaarde gecreëerd. De brieven blijven hetzelfde. We maken geen gebruik van de mogelijkheden van het nieuwe moderne communicatiesysteem. Na dit traject zal een volgend traject opgestart moeten worden om uiteindelijk cliëntwaarde te creëren.

Voorstel:

Met deze afwijkingsrapportage wordt voorgesteld om de oorspronkelijke aanpak los te laten en een aangepast plan verder uit te werken voor fase IV en daarnaast de roadmap te herzien.

Uitgangspunten voor dit nieuwe plan zijn:

- De *huidige* **briefsjablonen loslaten**.
- De formele uitingen (berichten) **opnieuw ontwerpen** op basis van de boodschap die we willen communiceren vanuit het proces.
- Gebruik makend van een **standaard ontwerp per berichttype** (1 UWV)
- De standaard sjablonen per berichttype **direct multichannel** ready worden ontworpen en gebouwd in E-Publicatie. Het experiment beeldbrieven heeft aangetoond dat met de moderne communicatiemiddelen en de wijze van communiceren berichten eenvoudiger en duidelijker gemaakt kunnen worden.



Eerste beproevingen van deze nieuwe aanpak tonen aan dat het mogelijk moet zijn om (ruim) sneller projectresultaten te realiseren dan de eerder genoemde minimaal 6 jaar volgens de oude aanpak. Ook kosten technisch zal deze nieuwe aanpak een verbetering zijn. In projectplan fase IV zal de nieuwe aanpak verder uitgewerkt worden.

De consequenties van de voorgestelde aanpak zijn:

- AJD/TWV wordt voltooid volgens de eerder beschreven aanpak (brieven opnieuw ontwerpen, maar nog niet in de vorm van beeldbrieven) en is medio november afgerond en opgeleverd.
- Fase II wordt afgesloten. De reeds geconverteerde brieven (volgens de oorspronkelijke 1-op-1 conversie methode) gaan niet in productie. SMZ Claim wordt in de vervolg fases opnieuw gepland.

Voor het afronden van de nog uit te voeren werkzaamheden binnen fase III, het uitwerken van het plan fase IV en de roadmap is een aanvullend budget nodig van € 950k voor de periode 1-1-2024 t/m 28-2-2024. Het dechargerapport inclusief het plan voor fase IV zal in februari worden opgeleverd. Eén maand later dan in het oorspronkelijke projectplan.

Als gevolg van deze afwijkingsrapportage zal project fase II gedechargeerd worden. In het dechargerapport zal worden opgenomen op welke wijze de resterende werkzaamheden van fase II zullen worden vervolgd.

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.

Voor Cliënten betekent dit een grote vooruitgang op het gebied van heldere communicatie. Cliënt onderzoeken hebben dit afgelopen jaar ook aangetoond.

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

Voor UWV betekent dit dat 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 deze afwijkingsrapportage, zal fase II, zoals voorgesteld, worden gedechargeerd. De voorgestelde nieuwe aanpak zal vervolgens in een volgend projectplan (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

Afwijkingsrapportage E-Publicatie fase III, Inrichten Gemeenschappelijke Publicatievoorziening