



Project Single Digital Gateway

Opdrachtgever:

[Redacted]

Gedelegeerd opdrachtgever:

[Redacted]

11 MAART 2024

Projectmanager	[Redacted]
Projectcode	UN1013
Versie:	<1.2>

Managementsamenvatting

Dit afwijkingsrapport is opgesteld vanwege de geconstateerde afwijking in het project Single Digital Gateway (SDG).

De Single Digital Gateway (SDG) is een Europese verordening die bindend is voor alle EU lidstaten en heeft directe werking voor de zogenaamde bevoegde instanties zoals het UWV.

Het doel van de SDG is om burgers en bedrijven makkelijk toegang te geven tot digitale overheidsdienstverlening in EU-lidstaten. Dat gebeurt via het portaal Your Europe,(the gateway). Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten.

Aanleiding

In mei 2023 is gesignaleerd dat projectresultaten 2 en 3 niet vóór de projecteinddatum behaald zouden worden.

Nr	Resultaat	Eindgebruikers
2	Engelstalige toelidingen op procedures (Annex I)	EU burgers en bedrijven
3	Uitbreiding van Engelstalige informatie over rechten, plichten en regels (Annex I)	EU burgers en bedrijven

De volgende punten hebben daar mede toe geleid:

- De oplevering van de producten was te langzaam
- De inschatting van de oplevering van de producten was te optimistisch
- Door hoogste kwaliteitseisen te stellen aan de producten.

In de stuurgroep van juni zijn mitigerende maatregelen besproken om de projectresultaten alsnog te realiseren. Deze maatregelen hebben helaas niet het gewenste effect gehad. De zomervakantie en de afwezigheid van de gedelegeerd opdrachtgever leidde tot vertraging in de besluitvorming over hoe het project voortgezet moest worden.

Tussentijdse interventie door opschaling zou niet leiden tot het behalen van de projectresultaten binnen de gestelde tijd. Reden hiervoor is dat door het inwerken van nieuwe medewerkers tijd verloren zou gaan en er niet genoeg tijd zou resteren voor het behalen van de projectresultaten.

De afwijking betreft het niet volledig behalen van projectresultaten 2 en 3. Daarom is voorgesteld om het project met 5 maanden te verlengen en om aan de hand van een aantal versnellingsmaatregelen alsnog deze projectresultaten te behalen. Deze afwijking is reeds door de stuurgroep goedgekeurd op 21 november 2023.

Om deze resultaten alsnog te behalen is verlenging van het project noodzakelijk. De einddatum van het project was aanvankelijk 31-3-2024 (inclusief decharge) en dat wordt nu 31-8-2024 (inclusief decharge), hierbij wijzigen de totale projectkosten van €1.422k (zie projectplan) naar €1.704k. Om de resultaten binnen deze termijn te behalen zijn verschillende versnellingsmaatregelen bedacht door het projectteam.

Versnellingsmaatregelen in werkwijze, organisatie en teamsamenstelling

- *Voorraad opbouwen van briefingen & kanban werken*
- *Minder teamevents door keuze andere werkwijze*
- *Proces efficiënter maken*
- *Uitbreiden van het team*

Bijdrage aan organisatiedoelstellingen

De SDG is een Europese verordening die bindend is voor alle EU lidstaten en zogenaamde 'geautoriseerde instanties' zoals het UWV. De implementatie van SDG is voor UWV een wet- en regelgeving project. Het project is een strategische mijlpaal in het UIP 2023-2027 voor het strategische thema Betere digitale dienstverlening.

Een scenario waarbij we besluiten om het project niet te gaan verlengen leidt tot het ontbreken van de helft van de informatieonderwerpen op de engelstalige website. Daarmee voldoet UWV niet aan de wettelijke eisen en worden de helft van de informatieonderwerpen van UWV niet in het engels aangeboden aan de EU-burgers.

Aanleiding en voorstel

De Single Digital Gateway (SDG) is een Europese verordening die bindend is voor alle EU lidstaten en heeft directe werking voor de zogenaamde bevoegde instanties zoals het UWV.

Het doel van de SDG is om burgers en bedrijven makkelijk toegang te geven tot digitale overheidsdienstverlening in EU-lidstaten. Dat gebeurt via het portaal Your Europe,(the gateway). Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten.

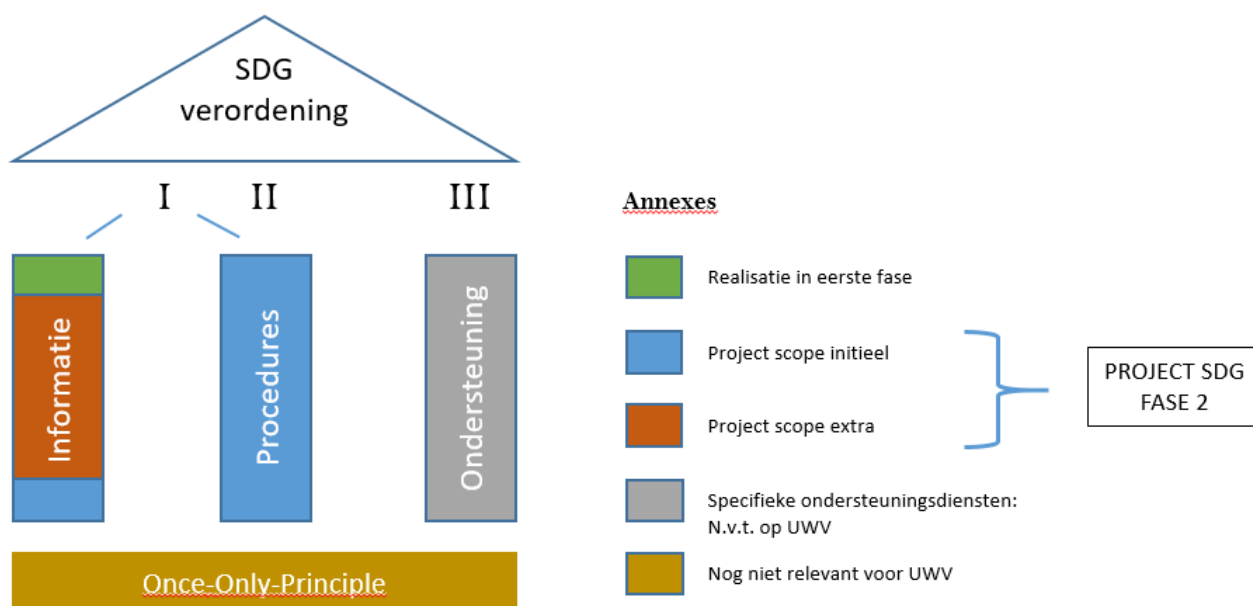
Het doel van de SDG-verordening is drieledig, het komt kort gezegd op het volgende neer:

- De administratieve belasting beperken voor burgers en bedrijven bij het uitoefenen van hun rechten met betrekking tot de interne markt.
- Discriminatie van Europese burgers en bedrijven in andere landen verminderen.
- De werking van de interne markt verzekeren als het gaat om de verstrekking van informatie over en procedures van overheidsdiensten, en informatie over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.

De SDG-verordening steunt op drie pijlers (zie ook figuur hieronder):

- Informatie over rechten en plichten volgens regels van de EU en van de lidstaten
- Toegang tot een breed scala aan (volledige) online procedures
- Ondersteuning bij vragen of problemen

Bij de verordening horen drie bijlagen (Annex). Annex I heeft betrekking op de eerste twee pijlers, Annex II alleen op de pijler procedures. Annex III is van toepassing op de derde pijler van specifieke ondersteuningsdiensten.



De implementatie van SDG is voor UWV een Wet- en Regelgeving project met een uiterste toepassingsdatum van 12 december 2023 voor Annex II en voor de algemene informatie over rechten, plichten en regels en de Engelse toelichtingen op de procedures uit hoofde van Annex I is de datum van 12 december 2020 reeds ruim verstreken.

Projectnaam: <Projectnaam>
 Projectcode: <Projectcode UN...> / <Programma>
 Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
 Datum: DD-MM-JJJJ
 Versie: <nummer>

Het doel van dit project is drieledig:

- UWV SDG-compliant m.b.t. Annex II vóór de uiterste wettelijke implementatiedatum van 12 december 2023 conform de recent aangenomen U-toets en de bijbehorende implementatieopdracht vanuit Ministerie SZW en
- UWV SDG-compliant m.b.t. Annex I.
- Informatie gemakkelijk en eenvoudig aan te bieden over rechten en plichten en informatie over de voorwaarden bij online procedures en ook toegang te bieden tot (volledig)online procedures.

Het project levert de volgende resultaten op:

Nr	Resultaat	Eindgebruikers
1	7 volledig gedigitaliseerde procedures onder regie van MEBV en 1 uitgaande correspondentie conform SDG artikel 6, lid 1, bedoelde procedures (Annex II)	EU burgers
2	Engelstalige toelidingen op procedures (Annex I)	EU burgers en bedrijven
3	Uitbreiding van Engelstalige informatie over rechten, plichten en regels (Annex I)	EU burgers en bedrijven
4	Componenten (stappenplan, keuzehulp e.d.) ter ondersteuning van Engelstalige informatie en toelidingen	EU burgers en bedrijven
5	Aanpassing buitenlandse adresvelden en rekeningnummers in TEF formulieren (Annex I)	EU burgers en bedrijven
6	Rapportages bezoekersstatistieken en gebruikersfeedback	EU Commissie, K&S Management
7	Contentregister SDG portaal	EU Commissie
8	Overzicht gedigitaliseerde diensten UWV (inkomend en uitgaand) in het Engels	K&S Management

Voorgeschiedenis

Vóór de start van dit project SDG Fase 2 was er in het kader van Annex I al werk verricht op het terrein van informatie over rechten, plichten en regels (zie ook groene deel figuur pagina 2). Er zijn een paar informatie onderwerpen summier beschreven qua rechten en plichten.

Wat heeft het project al opgeleverd?

Projectresultaat	Status	Toelichting
Projectresultaat 1	Overgedragen	Is in november 2023 overgedragen aan programma MEBV omdat dit programma sowieso al vanaf het begin verantwoordelijk was voor de technische oplevering van de betreffende procedures – deze waren namelijk al in scope van MEBV voordat dit project van start ging. Nu is geformaliseerd wat feitelijk al het geval was.
Projectresultaat 2	Nog te realiseren	Is september van 2023 gerealiseerd. Echter doordat programma MEBV sinds 2023 een sterk verhoogde output kent van nieuwe online formulieren die door SDG voorzien moeten worden van Engelse toelidingen, zal er vanaf een half december 2023 een groeiende voorraad aan toelidingen op de backlog staan.
Projectresultaat 3	Nog te realiseren	Is deels bereikt. Minder dan de helft (15 van de 37) van de geïdentificeerde informatie onderwerpen zijn niet beschikbaar op de Engelstalige site van UWV.nl of voldoet niet aan de SDG kwaliteitseisen.
Projectresultaat 4	Vervallen	Is komen te vervallen omdat DD (Digitale Dienstverlening) heeft aangegeven dat deze componenten bij nader inzien onnodig zijn om te voldoen aan de SDG verordening
Projectresultaten 5 t/m 8	Opgeleverd	zijn al of worden vóór de oorspronkelijke projecteinddatum (31 december 2023) opgeleverd.

Projectnaam:
Projectcode:

<Projectnaam>
<Projectcode UN...> / <Programma>
Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
DD-MM-JJJJ
<nummer>

Datum:
Versie:

Aanleiding

In mei 2023 is gesignaleerd dat projectresultaten 2 en 3 niet vóór de projecteinddatum behaald zouden worden. De volgende punten hebben daar mede toe geleid:

- De oplevering van de producten was te langzaam
- De inschatting van de oplevering van de producten was te optimistisch
- Door hoogste kwaliteitseisen te stellen aan de producten.

Tussentijdse interventie door opschaling zou niet leiden tot het behalen van de projectresultaten binnen de gestelde tijd. Reden hiervoor is dat door het inwerken van nieuwe medewerkers tijd verloren zou gaan en er niet genoeg tijd zou resteren voor het behalen van de projectresultaten.

De afwijking betreft het niet volledig behalen van projectresultaten 2 en 3.

Daarom is voorgesteld om het project met 5 maanden te verlengen en om aan de hand van een aantal versnellingsmaatregelen alsnog deze projectresultaten te behalen. Deze afwijking is reeds door de stuurgroep goedgekeurd.

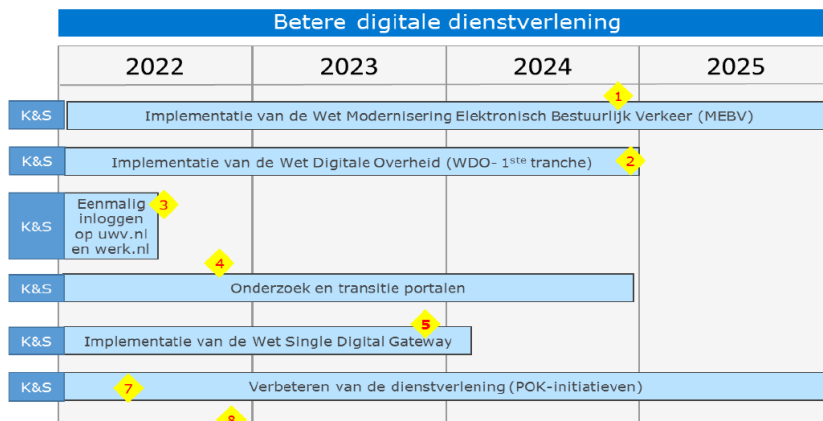
Versnellingsmaatregelen in werkwijze, organisatie en teamsamenstelling

- *Voorraad opbouwen van briefingen & kanban werken*
- *Minder teamevents door keuze andere werkwijze*
- *Proces efficiënter maken*
- *Uitbreiden van het team*

Bijdrage aan organisatiedoelstellingen

De SDG is een Europese verordening die bindend is voor alle EU lidstaten en zogenaamde 'geautoriseerde instanties' zoals het UWV. De implementatie van SDG is voor UWV een wet- en regelgeving project met een uiterste toepassingsdatum van 12 december 2023 voor Annex II en voor de algemene informatie over rechten, plichten en regels en de Engelse toelichtingen op de procedures uit hoofde van Annex I is de datum van 12 december 2020 reeds ruim verstreken.

Het project is een strategische mijlpaal in het UIP 2023-2027 voor het strategische thema Betere digitale dienstverlening.



Afwijking, oorzaak en maatregel

Hieronder volgt een beschrijving van de afwijking

	WAS	WORDT
Tijd	Einddatum 31-3-2024	Einddatum 31-8-2024

Projectnaam:	<Projectnaam>
Projectcode:	<Projectcode UN...> / <Programma> Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
Datum:	DD-MM-JJJJ
Versie:	<nummer>

Geld	In het goedgekeurde projectplan was het budget €1.422k, dit is later bijgesteld naar €1.168k.	Totaalbudget €1.704k
Kwaliteit	Hoogst mogelijk kwaliteitsniveau voor de informatieonderwerpen en toeleidingen	Een kwaliteitsniveau voor de informatieonderwerpen en toeleidingen, dat minimaal voldoet aan de kwaliteitseisen van SDG.

Oorzaken van de afwijking

Uit een analyse is gebleken dat de oplevering van de producten te langzaam verloopt. Er is veel tijd nodig voor de oplevering van een informatieonderwerp of toeleiding.

Dit heeft meerdere oorzaken:

- Zo bevat het proces voor de oplevering van de informatieonderwerpen en toeleidingen te veel herhalingen. Een informatieonderwerp en toeleiding in het proces gaat meerdere malen tussen een redacteur en eindredacteur heen en weer voordat het daadwerkelijk gepubliceerd wordt.
- Daarnaast zijn er de hoge kwaliteitseisen gesteld aan de op te leveren informatieonderwerpen en toeleidingen, waardoor het langer duurt om de oplevering te realiseren.
- De inschatting door het team voor het opleveren van de informatieonderwerpen en toeleidingen is te optimistisch. Het team heeft meerdere keren in het 1^e kwartaal van 2023 aangegeven alle informatieonderwerpen binnen de deadline te kunnen opleveren. Dit is niet gehaald.

Om de beoogde resultaten alsnog te behalen zijn er een aantal versnellingsmaatregelen voorgesteld. Deze versnellingsmaatregelen hebben betrekking op de werkwijze, organisatie en de teamsamenstelling. Met deze versnellingsmaatregelen moet het mogelijk zijn om de projectresultaten 2 en 3 uiterlijk 30 juni 2024 te behalen.

Maatregelen in werkwijze en organisatie

- *Voorraad opbouwen briefings & kanban werken*
Tot nu toe werkte het team scrum. Per PI werkte dit team volledig aan SDG en werd gekeken welk werk kon worden ingepland per PI. De planningen gingen steeds goed; elke PI zijn de gecommitte onderwerpen (product 2 en 3) behaald. Echter, er ligt meer werk voor de deadline van 1-7 dan het team aankan. De backlog is inzichtelijk voor het team; maar er was geen ruimte voor hen om meer werk in te plannen. Meer werk opnemen leidt tot overwerken en is niet gewenst.

Vanuit scrum wordt nu overgestapt op projectmatig werken op een agile wijze; het totaal aan werk wat opgeleverd moet worden is duidelijk (7 informatie-onderwerpen en 30 toeleidingen), in plaats van in sprints wordt overgestapt op continue instroom en doorstroom van werk gericht op het leveren van deze hoeveelheid werk. Het opbouwen van briefingen zorgt ervoor dat er altijd werk is voor redactie en door kanban-werken is wekelijks al te zien is of er voldoende voortgang is, of dat de productie vastloopt in een bepaalde fase van het werk. Het kanban-werken maakt dit inzichtelijk waardoor dit gesignaleerd kan worden en geanticipeerd; bv doordat andere collega's t'shaped bijspringen om de doorloop in elke fase te bewerkstelligen

- *Minder teamevents door keuze andere werkwijze*
Per week was er 4 uur tijd gereserveerd voor de teamevents (Refinement-sessies). Dit wordt afgebouwd naar 0-1 uur per week doordat de werkzaamheden soortgelijk zijn en geen refinements meer behoeven na de inwerkijd van de nieuwe collega's. Dit zorgt ervoor dat er meer tijd is voor het draaien van productie. Er wordt nog wel (waar nodig) tijd gemaakt (max 1 uur per week) voor teamontwikkeling en inhoudelijke besprekingen over werkwijze, project ed.
- *Proces aangescherpt*
Dit wordt behaald door 1x feedback op te halen bij eindredactie vanuit hun adviesfunctie, dit te verwerken en vervolgens de tekst naar livegang brengen. De werkwijze daarvoor was een continue cirkel tussen redactie en eindredactie tot akkoord en meekijken door de klantcommunicatieadviseur. Daarnaast wordt alleen nog bij een inhoudsdeskundige een inhoudelijke check gedaan wanneer het team dat nodig vindt i.p.v. standaard bij elke tekst zoals voorheen. Met het aanscherpen van het werkproces zijngingen concessies gedaan op de kwaliteitscriteria, maar is alleen het proces bijgesteld.

Projectnaam:	<Projectnaam>
Projectcode:	<Projectcode UN...> / <Programma> Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
Datum:	DD-MM-JJJJ
Versie:	<nummer>

Maatregelen in teamsamenstelling

Met de huidige samenstelling nog 1 PI doorwerken zou het effect hebben gehad van oplevering van ongeveer 2-3 informatie-onderwerpen en 5 toelidingen; dat is het huidige werktempo van het team. Tot 1 juli is echter meer dan het dubbele aan werk nodig: 7 informatie-onderwerpen en 30 toelidingen om aan de gestelde eisen van SDG te voldoen. Doorgaan met het huidige team in combinatie met aanpassing van de werkwijze en organisatie zoals hierboven geschetst leidt tot onvoldoende resultaat. Om zeker te weten dat de deadline gehaald wordt en product 2 en 3 geleverd worden is het volgende nodig:

- *Aanvulling met 2 Engelstalige redacteurs (startdatum per 1-4)*
De werving van een Engelstalige eindredacteur heeft niet gezorgd voor een passende kandidaat. Door het team zal dan ook vanaf 1-4 zelf eindredactie worden gedaan zodat er geen afhankelijkheden buiten het team liggen en voortgang van productie in eigen hand is.
- *Aanvulling met 3 Nederlandstalige redacteur (startdatum 26-2 en 11-3)*
 - Schrijven informatiepagina's en toelidingen, deze kunnen vervolgens door een Engelstalige redacteur vertaald worden
- *Verlenging contract ZZP Klantcommunicatieadviseur*
- *Aanvulling met 1 Klantcommunicatieadviseur*
**(de andere, vaste klantcommunicatieadviseur is met zwangerschapsverlof)*
- *Aanvulling met 0,5 Klantcommunicatieadviseur (benutting)*
De verwachting is dat de Klantcommunicatieadviseur die werkt voor de Nederlandse site ook voor de Engelstalige site kan werken voor de helft van de tijd.
Na opnieuw het werkproces bekeken te hebben is uiteindelijk gekozen voor het aanvullen van het team met een extra Nederlandstalige redacteur die t'shaped werkzaamheden van een klantcommunicatieadviseur kan oppakken indien nodig.

Wanneer al deze maatregelen worden gevolgd dan is de teamsamenstelling (na ingroei):

- Huidige teamsamenstelling: 2 redacteurs, 2 klantcommunicatieadviseurs, scrummaster, product owner
- Nieuwe teamsamenstelling: 4 ENG-redacteurs (waardoor vanaf 1-4 ook eindredactie wordt gedaan), 3 NL-redacteurs, 2 klantcommunicatieadviseurs, scrummaster, product owner

Stand van zaken en verwacht resultaat

Aanvankelijk was het plan om Chat GPT te gebruiken bij de versnelling, maar vanwege het ontbreken van een akkoord voor het in productie nemen van resultaten uit Chat GPT, is ervoor gekozen om af te zien van het gebruik van Chat GPT voor het behalen van de deadline. Ondanks het wegvallen van deze versnellingsmaatregel verwachten wij door de grotere teamsamenstelling en de overige versnellingsmaatregelen alsnog de resterende producten te realiseren.

Snelheid en doorlooptijd

Gemiddeld per PI: 6 informatie-onderwerpen & 6 toelidingen

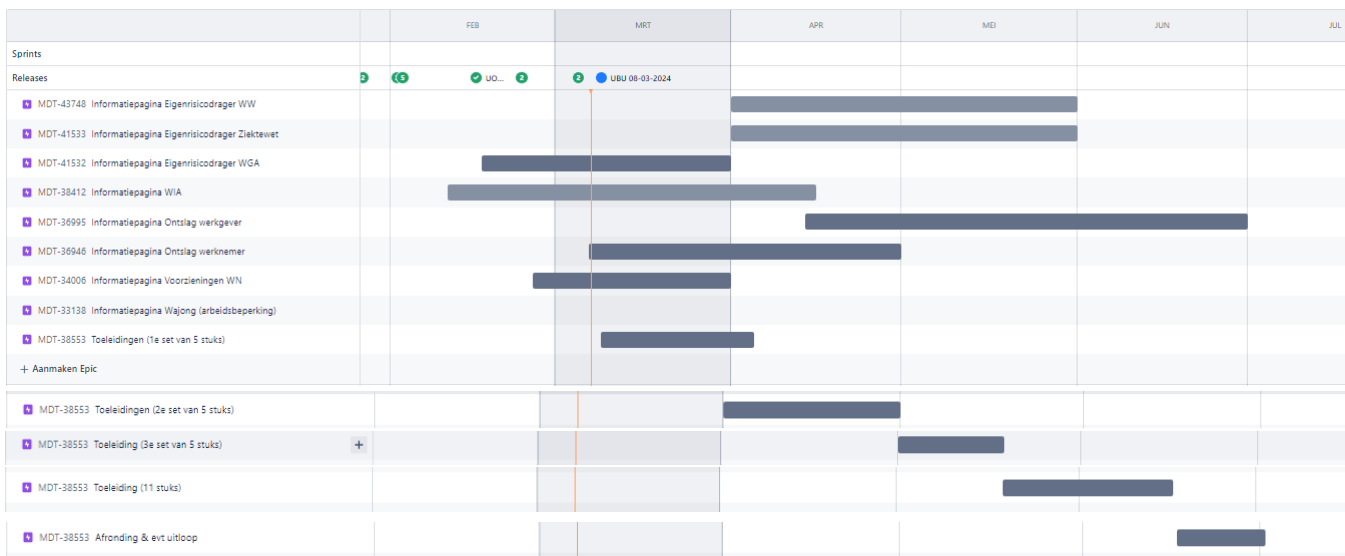
In totaal zijn er nog 7 informatie-onderwerpen en 25 toelidingen die in PI-2 gerealiseerd dienen te worden.

Doordat er vanaf 11 maart in totaal 3 nieuwe NL-redacteurs zijn, kunnen bij de start van de PI-2 (13 maart 2024) direct 4 informatie-onderwerpen & 2 toelidingen opgepakt worden.

In het kanban-werken zorgen we er vanaf dat moment voor dat er steeds 3 tot 4 informatie-onderwerpen in progress zijn en 5 toelidingen. Vervolgens – als de informatie-onderwerpen in de afrondingsfase komen – worden er meer toelidingen opgepakt. Hiervoor is gekozen omdat het grootste risico zit in de doorlooptijd van de informatie-onderwerpen waar een redacteur fulltime met een onderwerp bezig is. Door gelijktijdig meerdere informatie-onderwerpen op te pakken vanaf de start van

Projectnaam:	<Projectnaam>
Projectcode:	<Projectcode UN...> / <Programma> Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
Datum:	DD-MM-JJJJ
Versie:	<nummer>

de PI, mitigeren we dit risico. Er is daarna nog ruimte om snelheid te maken in de toelidingen omdat vanaf mei weer redacteuren zijn vrijgespeeld van de informatie-onderwerpen. In de tabel hieronder is de conceptplanning toegevoegd, deze wordt tijdens de PI-dagen gevalideerd door het team.



Zoals in het projectplan is omschreven, heeft het UWV gekozen voor het minimale scenario voor de implementatie van SDG-Annex II, zoals ook in het Overheidsbrede Beleidsoverleg over de Digitale Overheid (OBDO) is besloten. Ondanks dit minimale scenario en de daarbij behorende focus op de "must haves" hebben we toch te maken met een afwijking in tijd en geld. Een scenario waarbij we het project niet gaan verlengen leidt tot het ontbreken van de helft van de informatieonderwerpen op de engelstalige website, daarmee voldoet UWV niet aan de wettelijke eisen.

Consequenties

Uitgangspunt in UIP was afgeronde realisatie 31-12-2023 (excl. decharge), dat wordt 30-6-2024 (excl. decharge). Een andere consequentie is dat EU-burgers moeten wachten op de publicatie van bepaalde informatieonderwerpen en op de aanpassing van informatieonderwerpen, die reeds op de website staan, maar nog niet voldoen aan de kwaliteitseisen van SDG.

Daarnaast zal UWV zal een halfjaar later voldoen aan de wettelijke eisen m.b.t. de informatie-onderwerpen en toelidingen (t.o.v. het projectplan)

De afwijking heeft geen impact op de businesscase omdat een wet- en regelgeving project betreft. Er is ook geen sprake van impact op de PSA omdat het project volledig binnen de doelarchitectuur opereert.

Personele consequenties

- Opschalen van het team (zie versnellingsmaatregelen)

Kansen en risico's

Nr.	Risico/kans	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Risico: de versnellingsmaatregelen leiden niet tot substantiële verbeteringen omdat (1) uitbreiding niet op tijd geworven kan worden, (2) de nieuwe mensen een lange aanlooptijd kennen, (3) de aanpassing van	M	M	H	<ul style="list-style-type: none"> Strak monitoren of de versnellingsmaatregelen resulteren in de oplevering van meer informatieonderwerpen en toelidingen. Indien niet dan oorzaken analyseren en 	Senior Supplier

Projectnaam: <Projectnaam>
 Projectcode: <Projectcode UN...> / <Programma>
 Datum: DD-MM-JJJJ
 Versie: <nummer>

Nr.	Risico/kans	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
	het proces van kwaliteitschecks langer duurt dan verwacht.				tussentijds verbeteringen doorvoeren. <ul style="list-style-type: none"> Tijdig werven van nieuwe medewerkers. 	Senior Supplier

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)

Financiën

Dit project betreft een W&R project dat onder centraal mandaat valt. Het project is opgenomen in het UIP 2023 -2027 en gekoppeld aan de strategische doelstelling Betere Digitale Dienstverlening.

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Werkelijk			Begroot	Totaal
		Fase Initiatie	Fase 1 Uitvoering	Fase 2 Vervolg uitvoering	Decharge	
	Intern	€70	€140	€757	€38	€1.005
	Extern	€124	€46	€512	€	€682
	Automatisering:					
	▪ Hardware					
	▪ Standaard Software					
	▪ Spraak & Dataverbindingen					
	Uitbesteed ICT leveranciers			€17	€0	€17
	Overig					
	Totaal	€194	€216	€1.286	€38	€1.704

Dit project gaat van €1.422k naar €1.704k door afwijking in tijd van 5 maanden. De einddatum verschuift van 31-3-2024 naar 31-8-2024. Het project heeft meer tijd nodig om de werkzaamheden af te ronden en daarmee ook meer financiering. Het team dat ingezet wordt voor het onderdeel Engelse content & toeleidingen gaat in dezelfde samenstelling door, omdat het team langer zal werken aan het project zorgt dit voor een afwijking t.o.v de WAS. Het project wil daarnaast extra fte's inzetten in de rollen Redacteuren en KCA.

De prognose voor 2024 is €702K en bestaat uit:

- Deliverable - Informatie onderwerpen en toeleidingen €604K; dit bedrag is benodigd voor de inzet van redacteurs, klantcommunicatieadviseurs, eindredacteur, product-owner en scrum-master voor de periode van 6 maanden (januari 2024 t/m juni 2024). Deze inzet is ten behoeve van de realisatie van informatieonderwerpen en toeleidingen door clusterteam 3.1 in PI 1&2 in 2024 gecommiteerd.
- PMO €31K
- Vertaalbureau 32K
- Decharge €35K

Het project heeft in het goedgekeurd projectplan (21-12-2022) €58K budgetvrijgave gekregen voor 2024. Met dit stuurdocument vraagt het project aanvullende financiering van €644K voor de periode van 01-01-2024 t/m 31-08-2024.

Projectnaam:
Projectcode:

<Projectnaam>
<Projectcode UN...> / <Programma>
Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
DD-MM-JJJJ
<nummer>

Sjabloonversie:

14-03-2022 1.0 OPP-UPM

9 van 14

Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2022	2023	2024	Totaal
	Intern	€240	€689	€29	€958
	Extern	€170	€116	€29	€315
	Uitbesteed ICT Leveranciers		€148		€148
	Overig				
Totaal		€410	€953	€58	€1.421
Enmalige project-kosten*	Kostensoort	2022	2023	2024	Totaal
	Intern	€217	€400	€388	€1.005
	Extern	€163	€205	€314	€682
	Uitbesteed ICT Leveranciers		€17	€0	€17
	Overig		€0	€0	€0
Totaal		€380	€622	€702	€1.704
Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2022	2023	2024	Vanaf Jaar 2025
	Divisie K&S				
	IV-automatisering	€0	€0	€140	€140
	OV kosten	€0	€0	€352	€352
	Totaal oorspronkelijk	€0	€0	€492	€492
	Divisie K&S				
IV-automatisering	€0	€0	€0	€0	
OV kosten	€0	€0	€176	€352	
Totaal nieuw	€0	€0	€176	€352	
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Jaar t	Jaar t+1	Jaar t+2	Vanaf Jaar t+3
	Divisie x	€	€	€	€
	Divisie y	€	€	€	€
	Totaal oorspronkelijk	€	€	€	€
	Divisie x	€	€	€	€
Divisie y	€	€	€	€	
Totaal nieuw	€	€	€	€	

* De eenheid is € 1.000. Bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief BTW

** 'WAS' is het laatste vastgestelde projectdocument

Structurele meerkosten

De verwachte structurele kosten met betrekking tot het minimaal scenario betreffen overige personeelskosten. Het gros van de meerkosten is gekoppeld aan de extra bemensing van Digitale Dienstverlening om de Engelstalige informatie en toeleidingen uit te breiden en te onderhouden. Op geregelde basis worden er wetten aangepast en m.n. programma MEBV zorgt voor een constante stroom van nieuwe online formulieren tot voorbij de einddatum van het SDG project.

De IV-kosten zijn vervallen, omdat MEBV vanaf het begin van het project zorgt voor de oplevering van de gedigitaliseerde 7 formulieren.

Na decharge van het project zullen de structurele kosten aanvangen. Het eerste jaar is 2024 en zijn nu geschat op de helft van de totaal berekende kosten (zie tabel hieronder).

De kosten moeten nog worden afgestemd met de lijn organisatie. Het project zal dit in Q1 2024 oppakken.

De meerkosten bestaan uit:

Structurele Kosten	DD	Contentontwikkeling	Eindredactie	€103K
Structurele Kosten	DD	Klantcommunicatie	KCA	€103K
Structurele Kosten	DD	Contentontwikkeling	Publicatie	€28K
Structurele Kosten	DD	Contentontwikkeling	Redactie	€93K
Structurele Kosten	DD	Specialisten DD	Webanalyse	€10K
Structurele Kosten	DD	vertaalbureaus	vertaalbureaus	€5K
Structurele Kosten	UO	Kennisbeheer	Kennisbeheer	€9K
Totaal				€352K

Projectnaam:

Projectcode:

Datum:

Versie:

<Projectnaam>

<Projectcode UN...> / <Programma>

Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden

DD-MM-JJJJ

<nummer>

Kwantitatieve baten

Er worden geen kwantitatieve baten verwacht.

Kwalitatieve baten

Implementatie door dit project zorgt voor het z.s.m. (en deels alsnog) voldoen aan de SDG wet- en regelgeving en voor een bijdrage aan een hogere kwaliteit dienstverlening voor anderstaligen: betere bereikbaarheid, duidelijke Engelstalige informatiepagina's en toelichtingen naar procedures, betere ondersteuning bij vragen of problemen.

Communicatie

Doel	Boodschap	Doelgroep	Medium	Door wie	Wanneer
Projectbesturing	Bereikte resultaten, belemmeringen en issues waar actie op ondernomen moet worden	Opdrachtgever	Mondeling en/of schriftelijke memo's	Projectmanager en Business manager	Maandelijksse rapportages, 2-wekelijksse en zo nodig ad-hoc overleggen met opdrachtgever
Projectbesturing	Informereren over planning, bemensing, projectvoortgang en issues: acties en besluitvorming m.b.t. aanpak plannen en projectissues die impact hebben op project resultaten en planning	Stuurgroep (als geheel en individuele leden)	Mondelinge overleggen, email, voortgangsrapportage en voorleggers.	Projectmanager i.o.m. opdrachtgever	In principe maandelijks stuurgroepoverleg; ad-hoc individuele contacten
Commitment en capaciteit krijgen/behouden voor het project	Nut en noodzaak van het project, prioriteiten en planning, tijdslijnen en benodigde bijdrage en capaciteit	Management van K&S en aansluitende divisies	Mondelinge overleggen, email	Opdrachtgever, SG leden, Projectmanager en Businessmanager	Bij aanvang project en gedurende het project
Informereren over projectvoortgang	Meenemen van bestuurders in de voortgang, commitment krijgen, vasthouden, versterken	Stakeholders op directie- en management niveau	Emails met rapportages. Mondelinge overleggen	Projectmanager i.s.m. opdrachtgever en Businessmanager	Driemaandelijks
Projectinhoud en voortgang en planning afstemmen	Wat zijn de impediments, afstemming onderlinge afhankelijkheden	Product owners	Planning, issues- en actielijst; Face to face, video call	Projectmanager	Maandelijks

Versiebeheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
	27-11-2023		Check op volledigheid
	29-11-2023	Stuurgroep	Akkoord met aantal kleine aanpassingen
	13-12-2023	PB K&S	Enkele aanpassingen

Projectnaam:
Projectcode:

<Projectnaam>
<Projectcode UN...> / <Programma>
Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
DD-MM-JJJJ
<nummer>

Datum:
Versie:

	18-12-2023	PB K&S	Akkoord op de vorige aanpassingen
1.2	21-12-2023	PBC	
1.3	11-03-2024	PBC	N.a.v. enkele aanpassingen en overleggen

Projectnaam:
Projectcode:

<Projectnaam>
<Projectcode UN...> / <Programma>
Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
DD-MM-JJJJ
<nummer>

Datum:
Versie:

Portfoliobureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.	
<i>Strategische afstemming</i>	AR
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>	AR
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>	AR
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	AR
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>	AR
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	AR
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	AR
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

1) De strategische UIP Doelstelling Implementatie Single Digital Gateway is niet tijdig (31-12-2023) gerealiseerd.

10) PB constateert dat een aantal activiteiten in november 2023 is overgedragen aan project MEBV. MEBV wordt in 2024 gekort op budget. Niet duidelijk is wat het effect daarvan is op de taken die voor SDG uitgevoerd worden.

13, 16)

In mei 2023 is gesignaleerd dat projectresultaten 2 en 3 niet vóór de projecteinddatum behaald zouden worden. Het is PB niet duidelijk waarom er nu pas ingegrepen wordt terwijl in mei al bekend was dat doelstelling niet tijdig bereikt zou worden.

Nr	Resultaat	Eindgebruikers
-----------	------------------	-----------------------

Projectnaam:	<Projectnaam>
Projectcode:	<Projectcode UN...> / <Programma> Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
Datum:	DD-MM-JJJJ
Versie:	<nummer>

2	Engelstalige toeleidingen op procedures (Annex I)	Is september van dit jaar gerealiseerd. Echter doordat programma MEBV sinds dit jaar een sterk verhoogde output kent van nieuwe online formulieren die door SDG voorzien moeten worden van Engelse toeleidingen, zal er vanaf een half december 2023 een groeiende voorraad aan toeleidingen op de backlog staan.	EU burgers en bedrijven
3	Uitbreiding van Engelstalige informatie over rechten, plichten en regels (Annex I)	Is deels bereikt. Minder dan de helft (15 van de 37) van de geïdentificeerde informatie onderwerpen zijn niet beschikbaar op de Engelstalige site van UWV.nl of voldoet niet aan de SDG kwaliteitseisen.	EU burgers en bedrijven

De volgende punten hebben daar mede toe geleid:

- De oplevering van de producten was te langzaam
- De inschatting van de oplevering van de producten was te optimistisch
- Door hoogste kwaliteitseisen te stellen aan de producten.

Het is niet aantoonbaar gemaakt op welke wijze voorgestelde maatregelen leiden toe versnelling bij de realisatie van projectresultaat 2 en 3.

- Kwaliteitsniveau van een 10 naar een 7
 - Het kwaliteitsniveau voor de informatieonderwerpen en toeleidingen, dient minimaal te voldoen aan de kwaliteitseisen van SDG. Het is PB niet duidelijk wat de impact is voor client-business waarde als het kwaliteitsniveau van een 10 naar een 7 wordt bijgesteld? PB ontvangt graag meer duiding.
- Uitbreiden van het team
 - Het is PB niet duidelijk waarom de oplevering/realisatie van product 2 en 3 achterblijft, en wat de aard van de vertraging is. PB adviseert de werking en sluitende kwaliteitscyclus (prioriteitstelling en assurance) en de effectiviteit en efficiency van de scrumteams op sprintniveau aantoonbaar te maken.
- Minder teamevents door keuze andere werkwijze
 - Het is PB niet duidelijk wat de aard en omvang is van andere werkwijze? PB adviseert om conventies en een uniforme werkwijze vast te stellen die de samenhang tussen de ramingen, product-work breakdown, planning, vereiste capaciteitsinzet en financiële middelen inzichtelijk maakt
- Voorraad opbouwen van briefingen
 - Het is PB niet duidelijk hoe de back-log wordt beheerd. PB adviseert samen met het ontwikkelteam te beoordelen of de backlog voldoende concreet is, waardoor deze eenduidig kan worden geïnterpreteerd. Het team moet immers de eisen of wensen uit de backlog goed begrijpen om de omvang in te kunnen schatten en om te kunnen bouwen.

17) Gezien de gedetailleerde planning in de bijlage ontbreekt is niet aantoonbaar gemaakt wat de omvang is van een MVP, wanneer het totaal aan client/businesswaarde is gerealiseerd en de versnelling tot stand is gekomen.

18. In de Groepsraad van 30 juni 2022 is afgesproken dat er in projecten meer gestuurd moet worden op het realiseren van client/businesswaarde. PB vindt het teleurstellend dat voor een project met strategische client/businesswaarde geen aandacht wordt besteed aan één van de belangrijkste activiteiten van het project: batenmanagement.

20) Niet duidelijk is waarom het project ondanks een kleinere scope € 0,3 miljoen duurder wordt.

Projectnaam:	<Projectnaam>
Projectcode:	<Projectcode UN...> / <Programma> Als het project onderdeel uitmaakt van een programma, hier ook naam van het programma vermelden
Datum:	DD-MM-JJJJ
Versie:	<nummer>