



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

| Vergadering Raad van bestuur | |
|-----------------------------------|---|
| Datum | 9 juli 2024 |
| Agendapunt | Agendapunt 8 Nummer 24 – 242 |
| Onderwerp | Verlenging Project SDG |
| Directeur | IV Klant & Service |
| Opsteller | |
| Portefeuillehouder RvB | Nathalie van Berkel / René Steenvoorden |
| Onderwerp heeft instemming van | |
| Directeur | Toelichting |
| Naam van het organisatieonderdeel | K&S |
| Advies Portfoliobureau K&S | <p>PB K&S constateert dat capaciteit voor dit project beschikbaar is en het project al werkt in de gevraagde samenstelling. Door project overstijgende keuzes zijn SDG werkzaamheden vanuit 2023 naar 2024 verschoven. Daarnaast blijkt de realisatie van verschillende Engelse toeleidingen en formulieren meer complex dan verwacht, dat vraagt om aanvullende inspanningen.</p> <p>PB K&S adviseert akkoord te gaan met de afwijkingsrapportage en aanvullend budgetvrijgave van €644k voor 2024.</p> <p>Aanvullend adviseert PB K&S om binnen het project verder te zoeken naar efficiency mogelijkheden, bijvoorbeeld verbeteringen in de onderlinge afstemming middels een "first-time right" uitgangspunt, verruiming van de ondergrens van gebruik van formulieren vergelijkbaar met MEBV en/of aanvullende verlaging van de kwaliteitseisen richting 5.5, de ondergrens voor een voldoende. Doel hiervan moet zijn om uit te komen op een scenario zoveel mogelijk binnen budgetmarges van oorspronkelijke budgetvraag.</p> <p>K&S heeft FCC inmiddels heringericht conform gewijzigde organisatie indeling. Maakbaarheidsrapportages zijn weer beschikbaar.</p> |
| Reactie Directie K&S | Akkoord |
| Portfoliobureau Centraal | <p>PB adviseert akkoord te gaan met de afwijkingsrapportage Single Digital Gateway en budgetvrijgave van € 644k tot en met augustus, onder voorbehoud van besluitvorming over de portfolio 2024 (19 maart).</p> <p>In een eerdere versie van de afwijkingsrapportage had K&S het voornemen gebruik te maken van ChatGPT voor dit project. Omdat een RvB akkoord op dit gebruik ontbrak, heeft K&S op advies van PB dit uit scope gehaald. K&S geeft daarbij aan met de andere maatregelen in dezelfde tijdsperiode de projectdoelstelling te realiseren. Daarbij wordt echter niet toegelicht hoe.</p> <p>PB constateert dat in mei 2023 al is gesignaleerd dat projectresultaten 2 (Engelstalige toeleidingen op procedures) en 3 (Uitbreiding van Engelstalige informatie over rechten, plichten en regels) niet vóór de projecteinddatum behaald zouden worden. PB vindt het zorgwekkend dat K&S nu pas ingrijpt middels deze afwijkingsrapportage. Temeer omdat er met SZW een harde deadline van 31-12-2023 was afgesproken die niet gehaald is. Dit was een strategische doelstelling voor UWV in 2023. PB adviseert K&S het project</p> |

maandelijks te laten rapporteren over het percentage gereed product en of dit in lijn is met de planning. PB verwacht dat K&S op die manier meer grip krijgt op dit project.

PB constateert dat een deel van de scope van het project (zeven digitale procedures) is overgedragen aan project MEBV. Niet duidelijk is wanneer dit onderdeel is afgerond. PB verzoekt K&S in de directeursreactie op dit advies de einddatum op te nemen voordat deze voorlegger wordt voorgelegd aan Portefeuillehouder/RvB.

Directeursreactie

Op 8 november heeft [REDACTED] programmamanager MEBV, schriftelijk bevestigd dat MEBV het digitaliseren en implementeren van 7 formulieren overneemt van het SDG project. Van de 7 digitale formulieren zijn er 2 reeds opgeleverd, dit waren TEF formulieren. De overige 5 Ziektewet formulieren worden gedigitaliseerd in het MEBV project ZW KIA-KOA. Inmiddels is nav portfoliodiscussie/bezuinigingsdoelstellingen bekend geworden dat het realiseren van deze formulieren van de ziektewet nog steeds in scope is en wordt gerealiseerd in 2025.

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

- Akkoord gaan met het verlengen van het project Single Digital Gateway (SDG) met 5 maanden tot 31-8-2024
- Akkoord gaan met de herijkte projectbegroting (gaat van €1.422K naar €1.704K)
- Akkoord gaan met aanvullend budgetvrijgave tot 31-8-2024 van €644K

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

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 toeleidingen 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

- ~~Gebruik maken van chat GPT (m.b.v. innovatieteam en goedkeuring RvB)~~
- Voorraad opbouwen van briefingen
- Minder teamevents door keuze andere werkwijze
- Kwaliteitsniveau van een 10 naar een 7
- 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.

Gevolgen voor mensen

De belangrijkste 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. Als het project niet verlengd wordt, leidt dat tot het ontbreken van de helft van de informatieonderwerpen op de engelstalige website. Daarmee is het voor EU-burgers niet mogelijk om de helft van de informatieonderwerpen op de engelstalige website in te zien, hiermee voldoet UWV niet aan de wettelijke eisen.

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

NVT

Strategische aspecten van het besluit

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. De Nationaal Coördinator SDG (benoemd door het ministerie van Binnenlandse Zaken) is op hoogte van het feit dat UWV niet volledig binnen de gestelde datum heeft voldaan aan de verordening.

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

| Betere digitale dienstverlening | | | | |
|---------------------------------|---|------|------|--------------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| K&S | Implementatie van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (MEBV) ¹ | | | |
| K&S | Implementatie van de Wet Digitale Overheid (WDO- 1 ^{ste} tranche) ² | | | |
| K&S | Eenmalig inloggen op uuv.nl en werk.nl ³ | | | |
| K&S | Onderzoek en transitie portalen ⁴ | | | |
| K&S | Implementatie van de Wet Single Digital Gateway ⁵ | | | |
| K&S | Verbeteren van de dienstverlening (POK-initiatieven) ⁷ | | | |
| | | | | ⁸ |

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Personeel:

Voor personele gevolgen verwijs ik naar het kopje "Maatregelen in teamsamenstelling" in het afwijkingrapport (bijlage 1).

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 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 | | | | |
| Totaal | | €380 | €622 | €702 | €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 & toelidingen 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 toelidingen €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 toelidingen door clusterteam 3.1 in PI 1&2 in 2024 gecommitteerd.
- 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.

Duurzaamheid

NVT

Vervolgtraject besluitvorming

NVT

Communicatie

NVT

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

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

Metadata

Omschrijving: Afwijkingsrapportage Project SDG

Trefwoord(en): - voorlegger 1.2 project SDG, UN1013, Afwijkingsrapportage