



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	23 juli 2024
Agendapunt	Agendapunt 10 Nummer 24 – 267
Onderwerp	E-Werken: Project E-Publicatie Fase III (UN1095), Decharge rapport
Directeur	Utkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
PB UWV	PB adviseert akkoord te gaan met decharge van Project E-Publicatie Fase 3. De budgetvrijgave van € 493k voor 2024 beschouwt PB als administratieve afhandeling.
Reactie Programmadiirecteur E-Werken op advies PB UWV	E-Werken neemt advies van PB over.

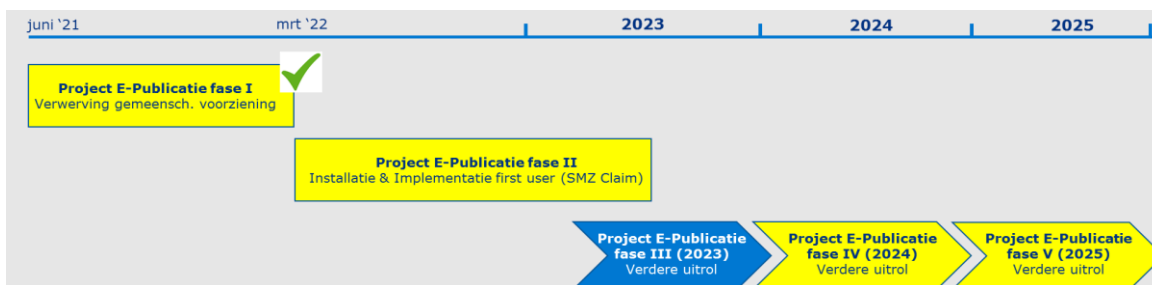
Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Akkoord met vrijgave additioneel budget van € 493k voor 2024
Akkoord met decharge van E-Publicatie Fase III

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 publicatievoorziening (E-Publicatie) te verwerven en UWV breed te implementeren, zodat de IV flexibeler en kosteneffectiever wordt. 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 (Verwerven van de gemeenschappelijke voorziening E-Publicatie) en Fase II (de installatie van het fundament, functionele inrichting en implementatie first user SMZ claim) zijn inmiddels afgerond en door de RvB gedechargeerd. E-Publicatie Fase III bouwt verder op de eerdere projectplannen en realiseert de verdere uitrol van E-Publicatie in 2023.

Deze voorlegger hoort bij het decharge rapport E-Publicatie Fase III.



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

Afwijking ten opzichte van oorspronkelijke plan

In het projectplan E-Publicatie Fase III is initieel ingezet op de 1 op 1 conversie van SMZ-Claimbrieven maar eind Q2 bleek dat de voorgestelde aanpak van een 1-op-1 conversie veel meer tijd zou vergen dan vooraf ingeschat. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn: Complexe (legacy) functionaliteit, vele specifieke sjabloonvarianten, (noodzakelijke) handmatige aanpassingen door eindgebruikers en ingewikkelde interfaces (koppelingen). Een aantal in Fase III genomen maatregelen hebben tot enige verbetering geleid, maar nog

steeds onvoldoende om alle huidige brievenjablonen volgens de 1 op 1 methode binnen een redelijke termijn om te zetten. Het totaal aantal briefjablonen binnen UWV bleek na onderzoek ruim 7000 te zijn! Het 1 op 1 converteren van deze hoeveelheid, zou nog minimaal 6 jaar duren. Met als resultaat precies dezelfde brieven die geforceerd met het nodige maatwerk in een modern E-Publicatiesysteem (DocSys) omgebouwd zijn.

Hierop is middels een afwijkingsrapportage de scope en koers van het project gewijzigd, die is goedgekeurd door de RvB. Voor de 2^e aansluitende partij "AJD/TWV" is in lijn met de geaccordeerde koerswijziging een bijgestelde aanpak gekozen. De bestaande brieven zijn losgelaten. Er is opnieuw vanuit het proces gekeken naar welke formele berichten nodig zijn en hoe deze eruit zouden moeten zien. Dit alles rekening houdend met de opzet en functionaliteit van het nieuwe E-publicatiesysteem. Daarnaast is gekozen voor het realiseren van een standaard koppelvlak naar E-Publicatie dat voor alle volgende partijen hergebruikt kan worden. Deze aanpak heeft als belangrijk voordeel dat 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 voor AJD/TWV van ruim 150 naar 6 sjablonen. Inmiddels zijn na de ingebruikname op 2 april 2024 in april en mei meer dan 8000 brieven en aktes voor AJD/TWV door E-Publicatie gemaakt.

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

Een andere belangrijke wijziging in aanpak is dat E-Publicatie altijd via een voorliggend systeem wordt gestart en niet meer handmatig. Hiervoor is gekozen om het maken van fouten verder te beperken. Gegevens zijn hiermee altijd vastgelegd in het (bron)systeem waarmee het organisatieonderdeel werkt en hoeven niet handmatig door de medewerker worden ingevoerd. Het maken van een communicatie-uiting start dan ook altijd via het voorliggende systeem dat de nodige gegevens aan E-Publicatie doorgeeft. Een brief wordt hiermee alvast vooringevuld, daar waar dat kan. Het is dan ook niet meer nodig om een brief handmatig op te stellen. De mogelijkheid tot nabewerking (indien nodig) en fiatteren zullen wel worden geboden.

De hiervoor genoemde ervaringen en bevindingen hebben ertoe geleid dat binnen de stuurgroep E-Publicatie besloten is de aansluitservice en de 1 op 1 conversiewerkzaamheden in de conversiefabriek voorlopig stop te zetten. Tegelijkertijd is ingestemd met het uitvoeren van een aantal "nieuwe" activiteiten om te komen tot een gedegen voorstel voor een verbeterde aanpak voor E-Publicatie.

De nieuwe aanpak met beeldbrieven zal in E-Publicatie Fase IV voor de nieuw aan te sluiten partijen worden toegepast. De in E-publicatie Fase III aansluiting van AJD/TWV is nog voltooid volgens de aanpak waarbij de brieven opnieuw worden ontworpen, maar nog niet in de vorm van beeldbrieven. Deze Fase is in maart 2024 afgerond en opgeleverd. In de afwijkingsrapportage E-Publicatie Fase III zijn na besluit in de stuurgroep een aantal activiteiten stilgelegd. Tevens is ADJ/TWV als eerste aansluitende partij als extra focus gegeven. Als resultante van de afwijkingsrapportage zijn de volgende activiteiten voor Fase III gepland:

Activiteit in projectplan Fase III	Resultaat / Status
Uitkeren AW: Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie	Na afwijkingsrapport On Hold. In lijn met koerswijziging doorgeschoven naar Fase IV.
Werkbedrijf AJD/TWV: Aansluitservice, conversie brieven en implementatie	Volledige focus op implementatie AJD, gereed in Fase III
Uitkeren ZW (incl. het OSW deel CBS): Aansluitservice, start conversie brieven	Na afwijkingsrapport On Hold. In lijn met koerswijziging doorgeschoven naar Fase IV.
Handhaving (project IBF): Aansluitservice, conversie brieven	Na afwijkingsrapport On Hold. In lijn met koerswijziging doorgeschoven naar Fase IV.
FB-IV: Aansluitservice MOM	Na afwijkingsrapport On Hold. In lijn met koerswijziging doorgeschoven naar Fase IV.
Vanaf Q2 het beheer van de geconverteerde brieven.	Beheer voorbereid, gestart in Fase III. Loopt door in Fase IV.

Activiteit NIEUW na afwijkingsrapportage	Resultaat /Status
Participeren in traject "experiment beeldbrieven"	Onderdeel afwijkingsrapportage, gereed in Fase III.
In een pilot beproeven en concretiseren van de aanpak om direct multi channel ready berichten te ontwerpen en bouwen	Onderdeel afwijkingsrapportage, gereed in Fase III.
Verder uitbouwen, ontwerpen en realiseren, van standaard functionaliteit (het fundament) standaard aansluitvoorwaarden, zodat volgende aansluitende partijen sneller en op een standaard wijze kunnen aansluiten.	Onderdeel afwijkingsrapportage, gestart in Fase III. Loopt door in Fase IV.

In de onderstaande tabel is weergegeven welke onderdelen in het project E-Publicatie Fase III zijn gerealiseerd.

Projectcriteria	Toelichting
Scope	<p>Scope is deels gerealiseerd conform projectplan en afwijkingsrapportage. De infrastructuur en E-Publicatie applicatie zijn werkend opgeleverd en de brieven van AJD/TWV zijn gebouwd en op 28 maart 2024 samen met E-Publicatie in productie genomen.</p> <p>Gerealiseerd Fase III:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definitie van door UWV te gebruiken standaard documenten (23) op basis van NEN2084 Definitie van de "Aansluitvoorwaarden" om op E-Publicatie te kunnen aansluiten Realisatie van het generieke koppelvlak (specificatie van het heen- en retourbericht v1.4) Koppeling naar MOM voor Werkgever/Digitaal Als generiek te gebruiken component is "Nabewerken" en "Fiatteren" ontwikkeld Pilot beeldbrief en Beeldbrief op de mat om aan te tonen dat E-Publicatie kan werken E-publicatie in productie voor AJD <p>Nog niet gerealiseerd Fase III. In lijn met de koerswijziging zijn deze activiteiten doorgeschoven naar Fase IV:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bijlage EA Kopiebrief functionaliteit Aansluitservice activiteiten zijn deels stilgelegd omdat 1-op-1 conversie van sjablonen niet kan werken. Deze activiteiten worden opnieuw met de nieuwe aanpak herstart worden. Het betreft: Uitkeren AW, Uitkeren ZW, Handhaving IBF, FB-IV Ontbrekende beheersfuncties (logging, applicatie deployment, content deployment, etc) Roadmap voor nieuwe aansluiters. I.v.m. de koerswijziging is dit traject stil gelegd. In Fase IV zal dit weer opgepakt worden.

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

Het eerste projectplan is in mei 2023 goedgekeurd en omvat de periode april 2023 tot en met december 2023. In dat projectplan was een begroting opgenomen van € 4.525k maar de werkelijke besteding zal uitkomen op € 4.688k en het project zal in april 2024 dechargeren.

Voor het project is er om die reden een afwijkingsrapportage Fase III (januari 2024) opgesteld en geaccordeerd. Ten opzichte van het eerste projectplan is er een budgetoverschrijding van € 163k en daarmee is meer besteed dan was begroot. Ook heeft het project financieel 4 maanden langer doorgelopen dan aanvankelijk was gepland.

Gevolgen voor mensen

Voor de medewerkers in de uitvoering zal deze gewijzigde koers betekenen dat met minder verschillende berichtjablonen gewerkt hoeft te worden. Ook zal veel meer automatisch verwerkt worden in E-Publicatie waardoor de foutkans afneemt en brieven meer uniform zijn.

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

Voor UWV betekent dat een gewijzigde aanpak in één slag naar een modernere en duidelijker manier van communiceren overgestapt zal worden. In plaats van dat eerst in de komende jaren de huidige berichten 1 op 1 overgezet worden, worden deze nu direct een multichannel ready gerealiseerd. Door de beeldbrieffaanpak zal dit leiden tot eenvoudiger en duidelijkere communicatie naar onze klanten.

Strategische aspecten van het besluit

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

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Het eerste projectplan Fase III is in mei 2023 goedgekeurd en omvat de periode april 2023 tot en met december 2023. In dat projectplan was een begroting opgenomen van € 4.525k, maar de werkelijke besteding zal uitkomen op € 4.688k en het project zal in april 2024 dechargeren.

De prognose was in mei 2023 verlaagd naar € 3.386k omdat een deel van de werkzaamheden middels stuurgroep besluit on hold werden gezet. Dit om te onderzoeken hoe verder te gaan en om een nieuwe aanpak voor het vervolg te formuleren. Deze prognose is naar aanleiding van de kwartaalsessies vervolgens vastgesteld als het nieuwe projectbudget voor E-Publicatie Fase III.

In 2024 heeft het project financieel gezien 4 maanden langer doorgelopen dan aanvankelijk was gepland. Voor 2024 was er € 950k aan budget aangevraagd middels het afwijkingsrapport. Uiteindelijk bleek livegang nog een maand later plaats te kunnen vinden dan aanvankelijk gepland. Hierdoor zijn de kosten voor Fase III met € 493k (voor maart en een deel van april) hoger uitgevallen.

Hierbij wordt ook additioneel budget gevraagd van € 493k voor 2024. Hiermee komt de begroting voor Fase III in 2024 uit op € 1.443k.

Duurzaamheid

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

Vervoltraject besluitvorming

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

Communicatie

Geen bijzonderheden.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

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

Metadata

Dechargerapport E-Publicatie (Fase III), Inrichten Gemeenschappelijke Publicatievoorziening, UN1095.