




Dechargerapport
E-Publicatie Fase III – Programma E-Werken

20 juni 2024

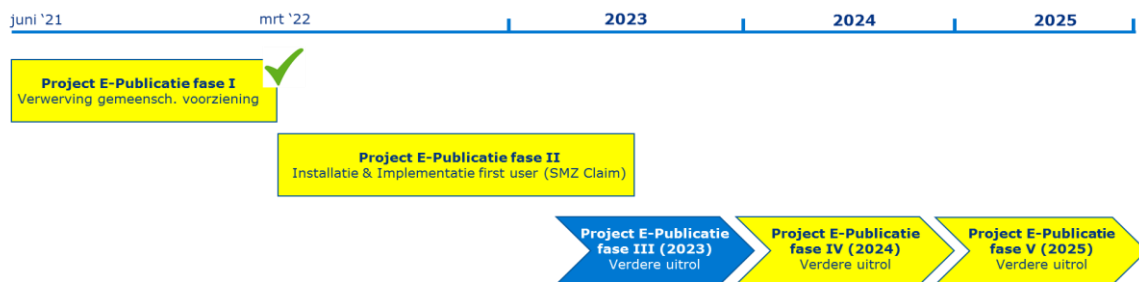
Projectmanager	
Projectcode	UN1095
Versie:	Versie 0.95PB10

Managementsamenvatting

Door de Raad van Bestuur te nemen besluit

Akkoord met decharge van Project E-Publicatie fase III

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, 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.



Figuur 1: Projectplan E-Publicatie fase III gepositioneerd in de volledige E-Publicatie keten.

In het projectplan E-Publicatie Fase III is initieel ingezet op de 1 op 1 conversie van SMZ-Claim brieven 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 sjabloon varianten, (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 briefsjablonen 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-Publicatie systeem (DocSys) omgebouwd zijn.

Hierop is middels een afwijkingrapportage de scope en koers van het project gewijzigd, welke 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-publicatie systeem. Daarnaast is gekozen voor het realiseren van een standaard koppelvlak naar E-Publicatie die 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 is na de in gebruik name op 2 april 2024 in april en mei meer dan 8000 brieven en aktes voor AJD/TWV door E-Publicatie gemaakt.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

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 brieven challenge, 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 opgestart 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 die de nodige gegevens aan E-Publicatie doorgeeft. Een brief wordt hiermee alvast voor ingevuld, 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 conversie werkzaamheden in de conversie-fabriek 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.

Uitgangspunten voor de nieuwe koers 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.



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 wordt 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

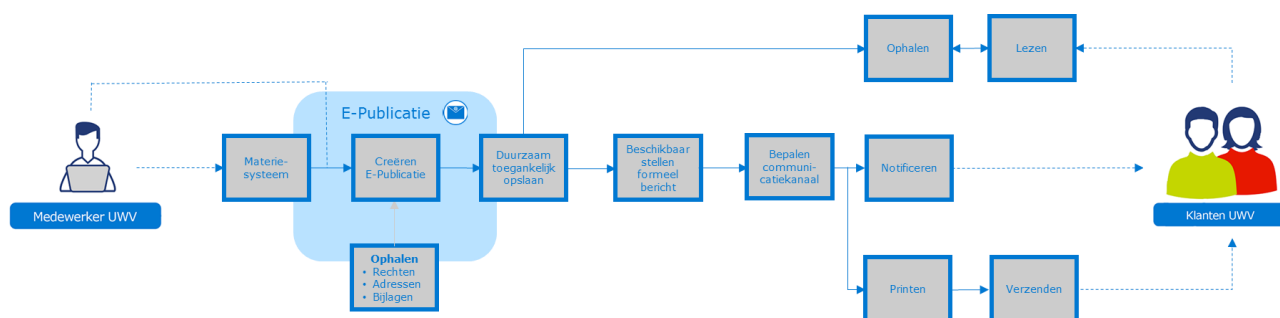
Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Uitkeren ZW (excl. 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.

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 rand voorwaardelijk voor de verdere ontwikkeling van omnichannel communicatie, het maken van beeldbrieven en om de communicatie via Digipoort naar werkgevers te verbeteren c.q. mogelijk te maken. Er zal tevens meer centraal geprint kunnen gaan worden. Dit zal een besparing opleveren die door middel 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

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

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

Cliënt / Medewerker	Meerwaarde
Cliënt	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

Het meer jaren 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 en wordt bij alle gebruikers van de huidige brievenboeksystemen geïmplementeerd.

Verloop van het project

E-Publicatie fase III		
Project Plan Fase III		Vastgesteld RvB: 16 mei 2023
Afwijkingsrapportage Fase III		Vastgesteld RvB: januari 2024
PSA		Vastgesteld AB+ 05/04/2022
GEB		Vastgesteld FG+ 10/06/2023

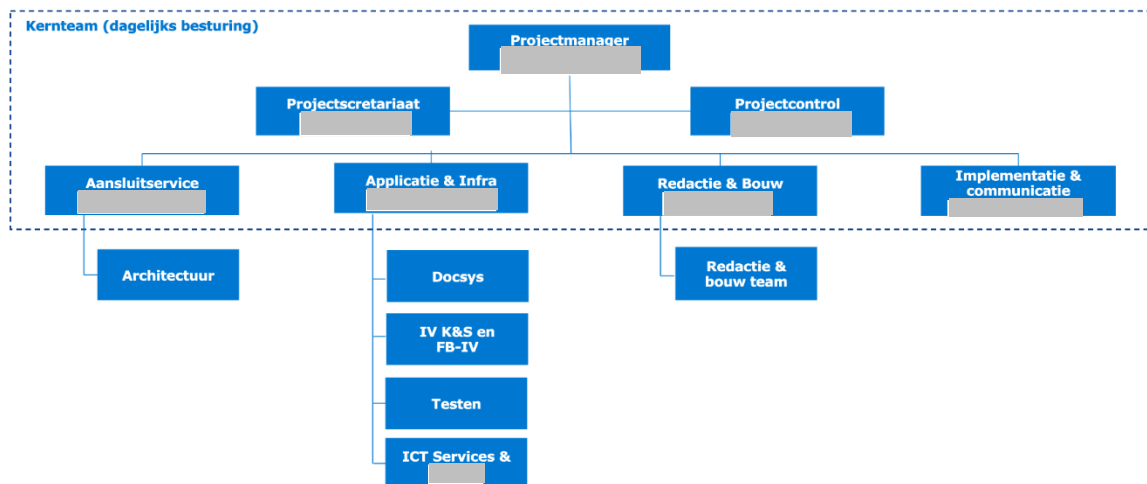
Scope Fase III

De scope van Fase III bevat de Installatie en Implementatie van E-Publicatie (na aanpassing voor de gewijzigde koers) en het volledig installeren en testen van de keten AJD/TWV. Hieronder valt ook het (her)inrichten van de generieke E-Publicatie koppeling, het overdragen van beheer aan K&S, het naar productie brengen van de voorziening voor gebruik door AJD/TWV. Naast de inrichting van de initiële infrastructuur en het configureren van de applicatie DocSys wordt in deze fase de voorbereiding gedaan voor de uitrol van beeldbrieven. Hiervoor zijn een tweetal experimenten uitgevoerd:

- Pilot Beeldbrief
- Beeldbrief op de mat

Naar aanleiding van de koerswijziging zoals beschreven in de afwijkingsrapportage was het ook noodzakelijk om de projectorganisatie aan te passen. Omdat er geen 1 op 1 conversie van brieven meer plaatsvindt is er de conversiefabriek niet langer nodig. Wat voorheen de conversiefabriek werd genoemd is in fase III gesplitst in enerzijds het ontwikkelen van de applicatie en infrastructuur en anderzijds het vervaardigen en beheren van de content (Redactie en bouw). Dit heeft geleid tot de volgende organisatie:

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10



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

Aansluitservice

De aansluitservice is het eerste aanspreekpunt voor de aansluitende partij en bespreekt welke communicatie uitingen moeten worden gemaakt en de wijze waarop een partij technisch 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 Applicatie en Infra en door het Content team (Redactie en bouwteam) gebruikt om de aansluiting te realiseren. In deze fase worden ook de zogenaamde contracten met de aansluitende partij afgesproken waarin is beschreven op hoe de onderlinge communicatie op systeemniveau gaat plaatsvinden.

Applicatie en Infrastructuur

Dit onderdeel omvat Applicatie, Infrastructuur en Testen.

- Infrastructuur omvat de delen die bij [] in het Datacenter draaien. Dit omvat de server infrastructuur en de koppelingen met andere UWV-systemen. Dit wordt gedurende de looptijd van het project door het project beheerd.
- De applicatieontwikkeling wordt door dit onderdeel gecoördineerd waarbij uitgangspunt is dat zoveel mogelijk gebruik gemaakt moet worden van de functionaliteit die door het pakket wordt geboden en zo min mogelijk daarvan wordt afgeweken.
- Configuratie van de pakket software.
- De Testen component binnen de Applicatie en Infrastructuur richt zich op het valideren van de infrastructuur en de juiste werking van de koppelingen tussen E-publicatie en de buitenwereld. Ook toegankelijkheid, performance en security testen maken onderdeel uit van deze component.

Redactie en bouwteam

- Content en Redactie is het onderdeel van waar de standaarddocumenten, containers en tekstblokken worden gebouwd en geschreven. Ook verzorgen zij de koppeling van elementen tussen de applicatie en het koppelvlak met de aansluitende partij. De redactie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de vorm van de communicatie uiting.

Implementatie en Communicatie











Het onderdeel Implementatie en Communicatie is verantwoordelijk voor de communicatie en implementatie van E-Publicatie voor zover dat niet geregeld wordt door de aansluitende partij. Zij ondersteunen de gebruikersorganisatie bij de uitrol van E-Publicatie. In samenwerking met de aansluitende partij begeleiden zij de opleiding van de eindgebruikers. Communicatie over het implementatieplan vindt plaats in periodieke bijeenkomsten met de vertegenwoordigende partijen van

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

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 3		
Overall resultaat		
Go-Live AJD		Het belangrijkste resultaat van E-Publicatie op 28 maart is live is gegaan met AJD Tewerkstellingsvergunning. AJD levert via BAW informatie aan E-Publicatie die dit tot een afgeronde communicatie uiting verwerkt en aanbiedt aan MOM voor verwerking in het achterland. De volgende onderdelen zijn in productie genomen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ DocSys Applicatie ▪ Fiatterings functionaliteit ▪ Nabewerking functionaliteit ▪ Configuratie, Modellen en brieven ▪ Koppelingen naar UWV systemen
• Aansluitservice		
Werkbedrijf AJD/TWV		AJD/TWV aansluitservice en afstemming van de "contract" tussen E-Publicatie en AJD/TWV is afgerond. Het "contract" behelst de afspraken tussen AJD/TWV en E-publicatie over welke informatie nodig is. Dit is gesplitst in een generiek deel (dat later ook voor andere aansluiters zal gelden) en een aansluiter specifiek deel over hoe de brief gemaakt moet worden
Nieuwe aanpak met beperkt aantal standaarddocumenten		Definitie van door UWV te gebruiken standaarddocumenten volgens NEN2084 (Taxonomie van documenttypen die samenlevingsbreed worden gebruikt). Dit voorziet in een gestandaardiseerde communicatiewijze die UWV breed kan worden toegepast.
E-Publicatie aansluitvoorwaarden		Om een generieke dienst te kunnen verlenen en te voorkomen dat op uitzonderingen gebouwd gaat worden heeft E-Publicatie een set aan aansluitvoorwaarden samengesteld. Dit zijn de zaken waar een aansluitende partij moet voldoen voordat een "contract" wordt afgesloten.
Uitkeren AW: Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie	 	Aansluitservice is afgerond. Deze activiteit is na de afwijkingsrapportage voorlopig stilgelegd.
Uitkeren ZW (excl. het OSW-deel CBS): Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie	 	Eerste deel Aansluitservice is uitgevoerd. Deze activiteit is na de afwijkingsrapportage voorlopig stilgelegd.
Handhaving (project IBF): Aansluitservice, conversie brieven		Deze activiteit is na de afwijkingsrapportage voorlopig stilgelegd.
FB-IV: Aansluitservice MOM		Deze activiteit is na de afwijkingsrapportage voorlopig stilgelegd.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Binnen scope E-Publicatie fase 3

• Applicatie en Infrastructuur

Installatie en configuratie van E-Publicatie applicatie op de  infrastructuur.		Er zijn in totaal 7 omgevingen gerealiseerd: Test omgeving, Acceptatie omgeving, Ketentest-omgeving en 4 productie omgevingen (OTAP-straat) waar content kan worden ontwikkeld en productie-data kan worden verwerkt. Deze zijn gedurende Fase III aangepast op de gewijzigde koers.
Realiseren van de generiek te gebruiken koppeling voor E-Publicatie. Ontvangstkanaal en Retourkanaal.		De "Generieke koppeling" waarop alle partijen gaan aansluiten is afgerond. Dit omvat het zogenaamde "Ontvangst-kanaal" en "Retour-kanaal". In het Ontvangst-kanaal wordt door de aansluitende partij E-Publicatie van informatie voorzien om een communicatie uiting te maken. Het Retour-kanaal is om met de aansluitende partij de status en de voortgang te delen.
Realiseren van koppeling naar MOM: T.b.v. het distribueren/verzenden van documenten via MOM naar werkgevers digitaal.		De technische koppeling naar MOM voor Werkgever (kanaal digitaal) is gerealiseerd en functioneel werkend aangetoond. Voor dit moment wordt door MOM alleen het kanaal Werkgever Digitaal opengesteld en zal in een volgende fase de overige kanalen worden geïmplementeerd al naar gelang de behoefte van de aansluitende partijen.
Nabewerken en Fiatteren functionaliteit.		Succesvol is de nabewerkings- en fiatfunctie uitgewerkt. Dit is speciaal voor UWV op maat gemaakt zodat de proces flow door b.v. BAW kan worden afgehandeld. Om aansluitende partijen van voortgang statussen te kunnen voorzien moesten speciale aanpassingen in DocSys DSFO worden gedaan zodat retourberichten ten behoeve van de procesflow kunnen worden teruggestuurd.
Brief op de mat		Op verzoek van de programma manager is als doel gesteld om tenminste één (beeld)brief van begin tot eind door de productieomgeving te begeleiden. Dit is helemaal gelukt behalve natuurlijk het daadwerkelijke printen op de productieprinters. Hiervoor is met behulp van FB-IV een alternatieve route bedacht. De brief is uit het archief gehaald en via een andere route geprint.

• Applicatie en Infrastructuur - Testen









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.
Performance test		Er is een specifiek voor AJD performance test uitgevoerd. Gezien het lage aantal te verwachtte transacties voor AJD is gebleken dat de performance van het systeem ruim voldoende is voor een soepele en snelle verwerking.
Ketentest AJD/TWV – E-Publicatie - MOM		Er is door E-Publicatie een (korte) keten test uitgevoerd waarbij met berichten uit AJD de werking van E-Publicatie en de archivering door MOM is getest. Gebleken is dat documenten zoals verwacht correct worden opgeslagen met de juiste kenmerken in het EA.

Projectnaam:
Projectcode:

E-Publicatie
UN1095/ E-Werken
Programma E-Werken
20-6-2024
Versie 0.95PB10

Datum:
Versie:

Binnen scope E-Publicatie fase 3

Toegankelijkheidstest		Met een externe partij is een toegankelijkheidstest uitgevoerd om te voldoen aan de WGCA eisen en E-Publicatie digitaal toegankelijk te maken voor iedereen. Uit deze tests zijn een aantal bevindingen naar voren gekomen die in de volgende fase zullen worden geadresseerd. Deze bevindingen hebben betrekking op formulieren en tabellen.
• Content		
Ontwikkeling van 20 standaarddocumenten met NEN2084 als uitgangspunt. <i>Dit is een activiteit die doorloopt in Fase IV</i>		Op basis van de door de aansluit-service gedefinieerde bericht typen zijn 20 standaarddocumenten ontwikkeld. Van deze 20 standaarddocumenten zijn er inmiddels 14 volledig en 5 deels uitgewerkt. Deze dienen als uitgangspunt voor alle E-Publicatie communicatie uitingen. In fase IV zal deze activiteit verder worden afgerond. Door deze andere manier van classificeren zijn de eerste stappen gezet naar een toekomstbestendige manier van archiveren die in de plaats kan komen van de huidige manier van archiveren o.b.v. AOS.
Werkbedrijf AJD/TWV brieven		Voor de aansluiting met AJD/TWV zijn 11 brieftypes gemaakt die door AJD/TWV gebruikt kunnen worden. Deze zijn ontwikkeld en getest in samenspraak met het project AJD/TWV.
Inrichten Content Board		Samenwerking met K&S die moet leiden tot de instelling van een Contentboard waar content en kanaalgebruik getoetst kan worden om uniforme klantcommunicatie te borgen. Eerste stappen zijn gezet maar officiële start moet nog plaatsvinden.
Aansluiten bij de Klantreizen		Planningen van het Contentteam van E-Publicatie worden in lijn gebracht met die van de K&S klantreisteams vooruitlopend op een gezamenlijke contentbeheer organisatie. Dit is onderhanden en zal in Fase IV worden voortgezet.
Brieven Challenge		Samenwerking met de Brievenchallenge om een verdere verbeterslag in de klantcommunicatie door te kunnen voeren. Dit is onderhanden en zal in Fase IV worden voortgezet.
• Implementatie en Communicatie		
Pilot Beeldbrief		Onder verantwoordelijkheid van Implementatie en communicatie is de pilot beeldbrief uitgevoerd. In totaal zijn drie brieven ontwikkeld volgens het nieuwe stramen waarbij als uitgangspunt standaard berichttypes worden gebruikt. Voor de berichttypes, Ontvangstbevestiging ZW en SMZ Claim is een proefbrief ontwikkeld. Deze is gepresenteerd in de stuurgroep van 28 november 2023.
Implementatie van AJD		Medewerkers van AJD worden opgeleid om met E-Publicatie te werken door het implementatieteam van AJD/TWV in samenwerking met E-Publicatie. Hoe met E-Publicatie te werken, is opgenomen als onderdeel van de totale MAAT-opleiding.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Niet of gedeeltelijk gerealiseerde resultaten

In verband met de gewijzigde koers van E-Publicatie zoals is beschreven in de Afwijkingsrapportage E-Publicatie fase III zijn de volgende activiteiten uit het originele projectplan stopgezet:

- **Uitkeren AW: Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie**
De werkzaamheden binnen de aansluitservice waren compleet maar moeten gezien de gewijzigde koers van E-Publicatie aangepast worden.
- **Uitkeren ZW (incl. het OSW deel CBS): Aansluitservice, start conversie brieven.**
Een deel van de werkzaamheden binnen de aansluitservice zijn afgerond maar moeten gezien de gewijzigde koers van E-Publicatie aangepast worden.
- **Handhaving (project IBF): Aansluitservice, conversie brieven.**
Een deel van de werkzaamheden binnen de aansluitservice zijn afgerond maar moeten gezien de gewijzigde koers van E-Publicatie aangepast worden.
- **FB-IV: Aansluitservice MOM.**
Een deel van de werkzaamheden binnen de aansluitservice zijn afgerond maar moeten gezien de gewijzigde koers van E-Publicatie aangepast worden.

Deze aansluitingen worden in E-Publicatie Fase IV gepland om uit te voeren met beeldbrieven in plaats van de 1 op 1 conversie van de huidige sjablonen.

Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen

E-Publicatie fase III is onderdeel van het meer jaren/fase plan E-Publicatie. De niet uitgevoerde onderdelen worden in een volgende fase gerealiseerd. Realisatie zal plaatsvinden op basis van de bijgesteld aanpak. In projectplan Fase IV zal worden beschreven in de roadmap in welke volgorde nieuwe partijen worden aangesloten en hoe de huidige brievenboeken zullen worden afgebouwd. Fase IV zal onder kwartaal sturing worden uitgevoerd en doelstellingen zullen op kwartaal basis worden vastgesteld. Onderstaand de onderdelen die in een volgende fase zullen worden uitgewerkt:

Product	Wie	Wanneer
Bijlage toevoegen die niet archiefwaardig zijn. Ontwerp moet worden gemaakt en gebouwd.	E-Publicatie	Q3 2024
Kopie functionaliteit. Deze is functioneel beschreven voor SMZ claim en kan (aangepast) gebouwd worden zodra de functie daadwerkelijk nodig is.	E-Publicatie	Q4 2024
Op basis van de behoefte zal in fase IV het opleidingsplan en communicatieplan worden herzien.	E-Publicatie	Q3 2024
In fase IV zullen een aantal ontbrekende beheersfuncties worden geleverd met betrekking tot logging, automatische deployment, content deployment en dergelijke.	E-Publicatie	2024/2025 Zie fase IV projectplan
Roadmap van aansluiters zal in programmaraad en stuurgroep worden vastgesteld.	Stuurgroep E-Publicatie	Q2 2024
Bijlage selectie EA. Na herontwerp door FB-IV kan dit onderdeel in Fase IV worden gerealiseerd.	FB-IV E-Publicatie	Q2 2025

In onderling overleg tussen de programmadirecteur E-Werken en de IV directeur van K&S en later bekrachtigt door de programmaraad is 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.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

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 de scope en koers van het project.
2. De pilot beeldbrief heeft geresulteerd in de ontvangstbevestiging voor SMZ-claim en Uitkeren-ZW. Deze is door beide afdelingen zeer positief ontvangen.
3. Het gebruik van NEN-2084 dat een taxonomie van documenttypen beschrijft. In deze norm staan de documenttypen die samenlevingsbreed worden gebruikt en daarmee in lijn zijn met de overheidsrichtlijnen. De ontworpen generieke structuur met berichtsoorten, containers, tekstblokken e.d. maakt een flexibele, duurzame inrichting van communicatie uitingen mogelijk. Deze structuur is positief ontvangen bij de aansluitende partijen en past goed bij toekomstbestendig beheer. Mede hierdoor wordt de wildgroei aan sjablonen c.q. document typen aan banden gelegd.
4. Door E-Publicatie zijn de aansluitcriteria vastgesteld waardoor de scope van E-Publicatie bewaakt kan worden en het voor de aansluitende partijen duidelijk is aan welke voorwaarden zij moeten voldoen om van de E-Publicatie services gebruik te kunnen maken. Dit voorkomt uitzonderingen die in E-Publicatie moeten worden gebouwd en draagt bij aan de onderhoudbaarheid van de applicatie. Een van de criteria is dat er geen handmatige brieven kunnen worden gemaakt en dat E-Publicatie altijd vanuit een bronsysteem moet worden aangestuurd waardoor ook de gebruikersinterface tot een minimum beperkt blijft.
5. De samenwerking tussen het projectteam, de leverancier en het AJD/TWV team is altijd goed gebleven ondanks de problemen waar we gedurende de looptijd van Fase III van het project mee te maken hebben gehad.

Verbeterpunten

1. Gezien de gelijktijdige verander trajecten is het moeilijk gebleken een implementatieplan te maken en een deployment datum vast te stellen.
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 en dat heeft helaas ook tot hogere kosten geleid.
4. Door de complexiteit en samenhang van de keten zijn er erg veel afhankelijkheden tussen de gekoppelde systemen. Dit vereist continue coördinatie tussen de betrokkenen waarbij rekening wordt gehouden met de releasekalenders van deze betrokkenen.
5. Flexibiliteit lijkt door PI planning kleiner te zijn geworden. Veranderingen worden nu per PI gedaan in plaats van dat regulier tussendoor. Het vereist meer coördinatie om alle partijen in de juiste PI het werk voor E-Publicatie te laten doen. Ook wordt de doorlooptijd hierdoor vergroot.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Leerpunten vanuit het project

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 ervoor dat de doelen in kleine stappen gerealiseerd kunnen worden. Zodra de kleinere stappen zijn gedaan zullen de grotere stappen eenvoudiger lijken en veelal ook daadwerkelijk zijn.

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: Strikt vasthouden aan "out of the box" principe bij pakket installaties. 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.

Leerpunt 5: Zorg voor successen door tussenproducten (zoals pilot beeldbrief en Brief op de mat) te presenteren. Hierdoor blijft het team betrokken en wordt in een vroeg stadium al een beeld gegeven van het uiteindelijke resultaat.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken
	Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

Planning en financiën

Start- en einddatum	Startdatum	16 mei 2023
	Oorspronkelijke einddatum	31 december 2023
	Werkelijke einddatum	Datum RvB Besluit

Financiële consequenties

	Kostensoort	Totaal Initieel begroot**	Totaal werkelijk	Vershil	
Enmalige projectkosten*	Intern	€ 1.848	€ 1.184	€ -664	
	Extern	€ 1.042	€ 2.064	€ 1.022	
	Automatisering:	€ -	€ 2	€ 2	
	▪ Hardware	€ -		€ -	
	▪ Standaard Software			€ -	
	▪ Spraak & Dataverbindingen	€ -	€ -	€ -	
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€ 1.635	€ 1.421	€ -214	
	Overig		€ 17	€ 17	
	Totaal		€ 4.525	€ 4.688	€ 163

* 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 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.

Voor het project is er in januari 2024 een afwijkingsrapportage Fase III opgesteld en ligt nu ter goedkeuring bij de RvB. Ten opzichte van het eerste projectplan is er een budget overschrijding van € 163k over het gehele project en daarmee is meer besteed dan was begroot.

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.

De hoofdredenen voor de hogere kosten en langere doorlooptijd vergeleken met het eerste projectplan zijn de volgende:

- Door de gewijzigde aanpak is ervoor gekozen om het project te verlengen tot en met maart 2024 om AJD op te leveren en pas na livegang Fase III te dechargeren.
- De oplevering van AJD heeft vertraging opgelopen waardoor AJD eind maart in productie gaat.
- Aangezien er geen projectcode was in maart voor fase IV moesten alle kosten van maart nog in Fase III landen.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
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.

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Vershil
	K&S, beheerskst	€ 461	€ -	€ -461
	K&S, kosten servermanagement	€ 66	€ -	€ -66
	K&S, licentie- en onderhoudskst	€ 70	€ -	€ -70
	Totaal	€ 597	€ -	€ -597
Structurele baten	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

De kosten voor het beheer van de geconverteerde brieven, servermanagement en licentiekosten worden door het project gedragen. Er wordt een MDT ingericht bij K&S dat op den duur dit beheer zal gaan uitvoeren. De kosten die dit team maakt voor ontwikkelen en beheer worden door het project gedragen tot het eigenaarschap naar verwachting eind 2025 wordt overdragen aan de beoogd eigenaar K&S. Initieel was dit begroot op € 461k. Bij de overdracht van aan de beoogd eigenaar zal een herijking van de beheerkosten plaatsvinden.

Er was voor servermanagement tevens € 66k begroot. De € 70k voor de licentiekosten zijn voor de medewerkers die in 2023 gebruik zouden maken van DocSys. Echter zijn er bij decharge van dit project 65 gebruikers (AJD) en daarom worden die, samen met alle gebruikers die in 2024 worden toegevoegd, pas in Fase IV overgedragen naar K&S.

Na dit project zullen nog minimaal 2 vervolprojecten (fase IV en fase V) volgen. De daadwerkelijke kosten zullen in latere fases bepaald worden, wanneer het team geformeerd en operationeel is en het aantal daadwerkelijke gebruikers van DocSys bekend zijn. Conform beleid worden kosten voor beheer en bijbehorende kosten, zolang de E-Publicatie projecten lopen, door deze projecten gedragen.

Kwantitatieve baten

Er worden bij het project E-publicatie enkele kwantitatieve baten verwacht. Het in gebruik namen van E-publicatie zal fouten in communicatie uitingen verminderen doordat o.a. bijlages automatisch worden toegevoegd en als één geheel met de brief wordt geprint. Medewerkers hoeven dus niet zelf naar de printer te lopen en of de brieven op de post te doen, hetgeen kans op fouten verkleind. Er zal bovendien meer centraal geprint gaan worden. Dit zal een besparing opleveren die doormiddel van een normeringsonderzoek door de desbetreffende divisie/domein inzichtelijk gemaakt moet worden. Bij decharge van Fase III zijn er voor AJD/TWV naast de bovengenoemde baten een snellere en meer geautomatiseerde verwerking via het systeem MAAT.

Kwalitatieve baten

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

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
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. █████ 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 	Projectmanager
<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"> ▪ Te veel is gevraagd om de "out of the box" pakket implementatie aan te passen aan de UWV omgeving. Te weinig is standgehouden 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 infrastructuur bij de leverancier ontbreekt deels waardoor samenwerking met █████ stroef verliep. ▪ In fase IV 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. <p>De bovengenoemde constatering hebben helaas geleid tot hogere kosten.</p>						
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 	Stuurgroep

Projectnaam:
Projectcode:

E-Publicatie
UN1095/ E-Werken
Programma E-Werken
20-6-2024
Versie 0.95PB10

					ingevuld en er tijdig kennisoverdracht plaatsvindt.	
					3. Contractueel afspraken maken met externen over de continuïteit van de dienstverlening.	
	Status: Risico is gemitigeerd door kennis zoveel mogelijk te borgen in de UWV-organisatie. In 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.					
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
	Status: Dit risico heeft zich niet voorgedaan omdat het commitment in de organisatie nog steeds heel groot is.					
	<ul style="list-style-type: none"> In fase III en later in fase IV zal meer naar de beeldbrief en een andere implementatiewijze wordt gekeken maar 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 De afhankelijkheid van andere afdelingen is groot en FB-IV heeft aangegeven dat Vorm Vrij Bericht mogelijk onder druk komt te staan door de budget reductie van 1,25M op Artemis. Het Vorm Vrije Bericht is randvoorwaardelijk voor een goede multichannel communicatie waarbij afhankelijk van het door de client gebruikte device communicatie uitingen kunnen worden opgemaakt voor dat device. De consequentie voor Fase III is hierdoor beperkt. Echter Fase IV van het project E-Publicatie zal hierdoor minder clientwaarde kunnen toevoegen. Groot Onderhoud MOM remt de snelle vrijgave van door E-Publicatie te gebruiken kanalen in MOM. Momenteel is alleen Werkgever-Digitaal voor E-Publicatie opengesteld. 					
K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)						

Personele consequenties

Fase III heeft niet tot personele consequenties geleid.

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.2	18-03-2024	Programma Manager	
0.3	25-3-2024	Programma Manager	
0.4	27-3-2024	Project Manager	Commentaar Project Manager
0.5	15-4-2024	Stuurgroep E-publicatie	Input stuurgroep verwerkt
0.6	20-5-2024	Friendly Review	Input friendly review verwerkt
0.7	27-5-2024	Friendly review centraal	Commentaar verwerkt
0.8	20-6-2024	Programmaraad E-Werken	akkoord
0.9	03-7-2024	PB UWV	
0.9PB10	03-7-2024	Retour van PB UWV	Akkoord en van advies voorzien
0.95PB10	11-7-2024	RvB (Portefeuillehouder)	
1.0		Projectdossier	

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10

PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	Oordeel
<i>Decharge, Overdracht & Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	
1. Doelstellingen zijn behaald	Groen
2. Afsproken resultaten zijn gehaald	Groen
3. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	Groen
4. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	Groen
5. Business case geactualiseerd	Groen
6. Openstaande acties belegd en geborgd	Groen
7. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	Groen
8. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	Groen
9. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	Groen
10. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	Groen

Toelichting: (indien oranje of rood)

Ad5. Er zijn geen structurele meerkosten en/of baten.

Projectnaam:	E-Publicatie
Projectcode:	UN1095/ E-Werken Programma E-Werken
Datum:	20-6-2024
Versie:	Versie 0.95PB10