



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	23 juli 2024
Agendapunt	Agendapunt 11 Nummer 24 – 268
Onderwerp	E-Werken: Projectplan E-Publicatie Fase IV
Directeur	Uitkeren
Opsteller	[redacted] en [redacted]
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Programmaraad E-Werken	
Portefoliobureau Decentraal	
Advies PB centraal	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het projectplan E-Publicatie Fase 4 en budgetvrijgave van € 3.850 voor 2024 en (onder voorbehoud van vaststelling portfolio 2025) € 50k tot en met januari 2025.</p> <p>PB constateert dat E-Werken erin geslaagd is de projectbegroting passend te maken ten opzichte van de beschikbare financiering. Binnen het voorliggende scenario levert E-Publicatie geen financiële bijdrage aan aansluitende partijen. E-Werken geeft aan dat de aansluitende partijen hebben bevestigd de werkzaamheden op een andere wijze te financieren.</p> <p>PB signaleert dat in het projectplan niet duidelijk is welke klantwaarde het project oplevert. PB adviseert in het projectplan – voordat het wordt ingediend bij de RvB - op te nemen welke brieven live gaan gedurende het project.</p> <p>E-Werken geeft in het projectplan aan dat bij decharge van fase IV er meer inzicht is over de hoogte van de beheerkosten die na Fase VI naar K&S zullen overgaan. PB adviseert E-Werken om op basis van die inzichten een businesscase op te stellen voor het gehele E-Publicatie traject en deze als bijlage toe te voegen aan het dechargerapport van E-Publicatie 4.</p>
Reactie Programmadiirecteur E-Werken op advies PB UWV	E-Werken neemt het advies van PB centraal over. De business waarde is aan het projectplan toegevoegd (bijlage 4).

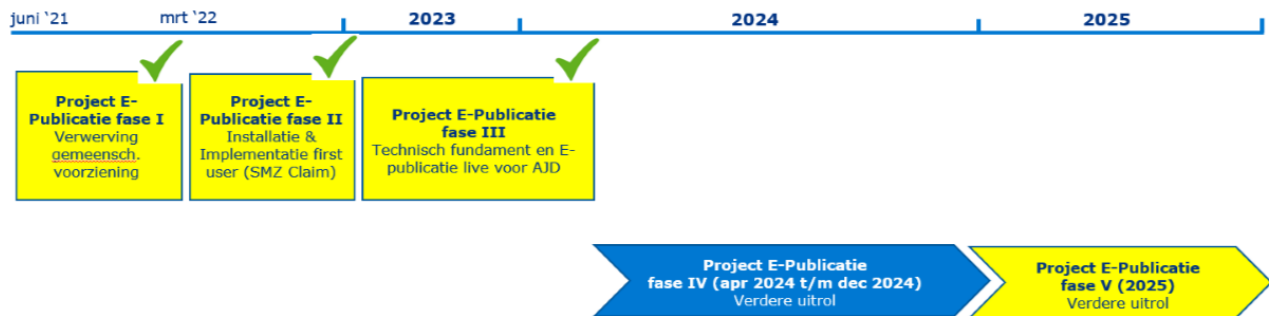
Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Instemmen met het Projectplan E-Publicatie fase IV en het voorstel scenario 3 te volgen.
2. Vrijgave € 3.900k (Scenario 3) waarvan € 3.850k voor de periode 1 april 2024 t/m 31 december 2024 en € 50k voor januari 2025.

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 kostenefficiënter 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. Fase III van het project E-Publicatie is in maart 2024 afgerond door de eerste aansluitende partij, AJD, daadwerkelijk aan te sluiten op E-Publicatie. Het voorliggende projectplan 'E-

Publicatie Fase IV', bouwt verder op de eerdere projectplannen en realiseert de verdere uitbouw van het technische fundament en de verdere uitrol van E-Publicatie in 2024.



Figuur 1: Projectplan E-Publicatie Fase IV 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 2023 bleek dat de voorgestelde aanpak van een 1-op-1 conversie veel meer tijd zou vergen dan vooraf ingeschat. Hierop is middels een afwijkingsrapportage 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. 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.

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'. Deze verandering van focus vraagt ook op het gebied van formele communicatie een andere insteek. Moderne communicatie vraagt daarnaast ook berichten met grafische ondersteuning (beeldbrieven) en een goede omnichannel communicatie. Deze nieuwe focus is meegenomen in de koerswijziging van E-Publicatie. Een andere belangrijke wijziging in de 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.

De hiervoor genoemde ervaringen en bevindingen hebben ertoe geleid dat er een koerswijziging heeft plaatsgevonden binnen het project E-Publicatie. De uitgangspunten voor de nieuwe koers, die in Fase III reeds is gestart, 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 berichtsoort** (1 UWV).
- De standaard sjablonen per berichtsoort direct omnichannel ready ontwerpen en bouwen 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. Zie hieronder een grafische weergave daarvan.



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. Fase III is in maart 2024 afgerond en opgeleverd.

Projectplan E-Publicatie Fase IV omvat de periode 1-4-2024 tot 31-1-2025. Het traject voor de aansluiting van de verschillende partijen is gestart in Fase III. Hieronder is aangegeven welke producten gerealiseerd worden in Fase IV uitgaande van het oorspronkelijke budgettaire scenario. In bijlage 4 is een schema weergegeven waarin de op te leveren producten per scenario staan.

In Fase IV wordt gerealiseerd:

- HOWW: Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie beeldbrief.
- SIO ZW/ARBO: Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie beeldbrief.
- Handhaving (OBS): Aansluitservice, conversie brieven en start implementatie beeldbrief.
- Verdere uitbreiding technisch fundament. (Kopie functie, EA-bijlage ophalen, generieke koppeling voor aansluiters en een aantal beheersfuncties)
- FB-IV: Aansluitservice MOM, ontsluiten kanalen.
- Het beheer van de geconverteerde brieven.
- Uitkeren ZW Fase IV: Aansluitservice, conversie brieven.
- HOAW: Aansluitservice, conversie brieven.
- Handhaving (project IBF): Aansluitservice, conversie brieven.
- K&S: Aansluitservice DOC en KCC
- Kopieverzoeken

In Q4 2024 zal, vooruitlopend op Fase V, een roadmap voor de resterende implementaties voor 2025 e.v. in overleg met de verschillende onderdelen op actualiteit worden opgesteld.

Gevolgen voor mensen

Het aantal briefsjablonen zal met de implementatie van E-Publicatie drastisch worden verminderd waardoor wijzigingen in brieven sneller kunnen worden doorgevoerd (voorbeeld: bij SMZ Claim is het aantal sjablonen teruggebracht van 750 naar 50). De kans op fouten wordt hiermee ook verminderd. Ten opzichte van de huidige brievenboeksystemen worden de mogelijkheden om standaardbrieven handmatig aan te passen beperkt. Met E-Publicatie wordt een platform neergezet dat UWV gereed maakt voor verdere ontwikkelingen op het gebied van cliënt en werkgever communicatie (omnichannel).

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

Met de invoering van E-Publicatie zetten we een belangrijke stap in de richting om omnichannel communicatie naar onze cliënten mogelijk te maken. Echter, het is wel van belang dat ook op andere plekken in de omnichannel keten (K&S, FB IV) de juiste activiteiten opgestart worden om dit uiteindelijk ook werkelijk te kunnen realiseren. Ook wordt met E-Publicatie de doelmatigheid en continuïteit van de voortbrenging verhoogd, naast het verbeteren van de kwaliteit van de communicatie uitingen zelf (meer uniform en eenduidig).

Strategische aspecten van het besluit

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.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Project E-Publicatie Fase IV is oorspronkelijk begroot op € 4.650k. Hierin zijn opgenomen de kosten van het centrale projectteam (incl. externe leverancier), de noodzakelijke inspanningen door de divisies zelf voor het aanpassen van bestaande systemen en koppelingen, het beheer van de geconverteerde brieven en infrakosten en licenties. Het project bestaat voor een belangrijk deel uit een dedicated projectteam vanuit E-

Werken aangevuld met externe consultants vanuit de leverancier B-Ware (gecommiteerde bemensing). Daarnaast wordt binnen K&S, als beoogd eigenaar van E-Publicatie, een omni disciplinair team opgezet dat zich gaat richten op het beheer en bouwen van de brieven in het nieuwe systeem. Ook deze bemensing is gecommiteerd. Mogelijk zal als gevolg van het verdwijnen van de bestaande brievenboeksystemen, die nu in beheer zijn bij individuele divisies, beheeractiviteiten vanuit deze divisies overgedragen gaan worden aan K&S.

In de projectportfolio van UWV is voor 2024 € 3.000k gereserveerd voor project E-Publicatie Fase IV. Er zijn drie financiële scenario's uitgewerkt voor Fase IV waarbij het eerste scenario uitgaat van de oorspronkelijke begroting, het tweede scenario uitgaat van de huidige reservering en er is ook een derde scenario ontwikkeld met een afschaling waarbij als uitgangspunt is genomen dat de livegang van de beeldbrief niet vertraagd wordt.

Scenario 1: Op huidige tempo door en het oorspronkelijke budget aanvragen: Het project gaat door in de huidige samenstelling. Uitgaande van de huidige toekenningen voor Fase IV van € 3.000k houdt dit scenario in dat eind augustus het budget op is. Er zal voor de laatste vier maanden resterend budget worden aangevraagd van € 1.650k. De planning en mijlpalen kunnen gehandhaafd blijven, waardoor vanaf Q4 nieuwe processen aangesloten kunnen worden op E-Publicatie.

Scenario 2: Het resterende budget zal worden uitgesmeerd over het resterende jaar. Dit houdt in dat zo'n 40% van de bezetting kan blijven. Het team zal in afgeslankte vorm blijven bestaan en zal voor 2024 trachten het fundament uit te bouwen, echter de snelheid zal aanzienlijk lager liggen dan in scenario 1. Aansluiting van nieuwe processen zal pas vanaf 2025 gerealiseerd kunnen worden. Als in 2025 weer geld beschikbaar komt zal het team weer opgebouwd moeten worden. Waarschijnlijk met nieuwe mensen waardoor veel kennis verloren gaat en er een behoorlijke investering qua tijd en geld nodig is om op hetzelfde niveau te komen.

Scenario 3: Livegang beeldbrieven blijft staan op december 2024, technische fundament wordt smaller. Door een beperkte afbouw van het A&I team kan een besparing worden doorgevoerd (t.o.v. scenario 1) van €300k voor 2024. Binnen dit scenario levert E-Publicatie geen bijdrage aan aansluitende partijen voor kosten E-Publicatie. Dit levert een besparing op van €500k t.o.v. scenario 1. Verder is er op advies van PB nog een bedrag van € 50k opgenomen voor januari 2025 voor het onderdeel projectmanagement om de decharge af te ronden.

Consequentie van het te kiezen scenario:

Bij **scenario 1**, volledige financiering van € 4.650k, zal resulteren in het live brengen van de eerste beeldbrief in 2024. Het verlagen van deze begroting, naar de gereserveerde € 3.000k (**scenario 2**), zal leiden tot vertraging van het neerzetten van het technische fundament waardoor de eerste beeldbrief niet in 2024 in gebruik kan worden genomen. De totale doorlooptijd voor de implementatie van E-Publicatie UWV breed, zal hierdoor met minimaal 8 maanden toenemen. Daarnaast zal dit scenario naar schatting zo'n € 3.000k extra investering vragen, over de volledige looptijd bekeken, t.o.v. scenario 1. De 8 maanden vertraging hebben ook consequenties voor de aansluitende partijen. Immers de beeldbrieven die wij voor hen live zouden brengen eind Q4 2024 of begin Q1 2025 zullen pas in de tweede helft van 2025 opgeleverd kunnen worden.

Als de livegang van de beeldbrief HOWW nog 2 kwartalen opschuift valt feitelijk het fundament onder het hele plan voor MDW 4 weg. Voor HOAW houdt het doorschuiven van E-Publicatie in dat de het project HOAW uit zal lopen en de geplande cliënt- en medewerker waarde pas 8 maanden later zal toe kunnen voegen. Voor ZW betekent acht maanden vertraging vanuit E-Publicatie dat het huidige brievenboek ZW langer in stand moet worden gehouden. Dit brengt risico's en extra kosten aan de kant van ZW met zich mee. Voor HH (OBS en IBF) heeft het 8 maanden later aansluiten op E-Publicatie voor gevolg dat er wordt terug gevallen op het handmatig starten van GCU en briefsjablonen op Sharepoint (IBF). Dit betreft voor de projecten bij HH OBS en HH IBF zowel een afwijking op scope als op de PSA. Bovendien zal het verschuiven ook voor handhaving leiden tot extra kosten en inzet aangezien het rework betekent op met name de Dataservice. In de paragraaf *projectdoelstelling* in het projectplan wordt verder ingegaan op de consequenties per aansluitende partij.

Omdat de consequenties van het verschuiven van de livegang van de eerste beeldbrief significant zijn is in het derde scenario uitgegaan van livegang vanaf december 2024. Afbouw van het A&I team zal wel leiden

tot het opleveren van een smaller technisch fundament bij livegang eerste beeldbrief. Dit leidt tot meerwerk bij het content team (zij worden minder technisch ondersteund) en rework in later stadium. Daarnaast zullen werkzaamheden vanuit Fase IV (2024) doorschuiven naar Fase V. Kosten voor Project Fase V (vanaf jan 2025) zullen hierdoor hoger uitvallen. Bovendien zal E-Publicatie geen bijdrage leveren aan de gemaakte kosten bij aansluitende partijen, waardoor zij zelf voor de kosten moeten zorgdragen. Dit verschuift de kosten vraag, maar lost het voor het UWV niet op.

Na bespreking van de verschillende scenario's in de kwartaalsturing sessies is gekozen voor scenario 3.

Afronding project

Op advies van PB wordt een extra vrijgave van €50k voor januari 2025 gevraagd. Het projectresultaat wordt pas aan het einde van het jaar opgeleverd. Het wordt dan te krap om te dechargeren. Daarom wordt voor decharge nog over het jaar heen tijd en budget gevraagd. Daarmee komt project op looptijd t/m 31-1-2025 en vraagt project, naast het budget voor 2024, aanvullend €50k om de maand januari te voorzien van decharge. Deze kosten hebben dan alleen nog betrekking op de werkzaamheden die een PM, PMO en controller nodig hebben om project af te hechten.

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervolgtraject besluitvorming

Besluit volgt UPM richtlijnen en blijft van kracht tot besluit nieuw stuurdocument.

Communicatie

Niet van toepassing.

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: projectplan E-Publicatie Fase IV

Trefwoord(en): projectplan, E-Publicatie, brievenboek, Fase IV