




Dechargerapport

Single Sign On (SSO, Eenmalig Inloggen/EI)



12 juni 2023

Projectmanager	
Projectcode	UN0873
Versie:	1.0

Managementsamenvatting en gevraagd besluit

De Raad van bestuur wordt gevraagd het besluit te bekrachtigen van de stuurgroep van het project Single Sign-On (SSO oftewel Eenmalig Inloggen) om het project te beëindigen zonder dat het beoogde eindresultaat is opgeleverd.

Het project is in 2020 gestart met het strategische doel klanten te faciliteren bij het tegelijkertijd inloggen op de besloten websites uwv.nl en werk.nl, door aan te sluiten op de dienst DigiD Eenmalig Inloggen (EI) van Logius. Een klant die reeds is ingelogd op een website die gebruikt maakt van EI, zoals MijnOverheid, hoeft bij het vervolgens inloggen op MijnUWV en/of WERKmap geen wachtwoord meer in te vullen.

Door diverse oorzaken heeft het project een lange doorlooptijd gehad door tegenvallers ten aanzien van tijdige levering van patches met betrekking tot standaardsoftware, geen ruimte in PI's, migraties DXC, re-design infra-aanpassingen en onvoorziene bevindingen bij integratietesten.

Na meerdere integratietesten bleken er eind 2022 nog een aantal bevindingen te zijn, die niet eerder dan eind 2023 opgelost kunnen zijn.

Daarnaast is sprake van de volgende ontwikkelingen die impact hebben op het project c.q. de beoogde doelstellingen:

- Logius heeft aangekondigd de dienst Eenmalig Inloggen z.s.m. te gaan beëindigen. Nog aansluiten op deze dienst is hierdoor niet meer logisch.
- In december 2022 heeft Logius de nieuwe DigiD-functionaliteit Eenvoudige HerAuthenticatie (EHA) beschikbaar gesteld¹. Hiermee kan een cliënt die bij een organisatie inlogt met de DigiD-app, eenvoudig inloggen bij een andere organisatie, met DigiD, met enkel een pincode.
- Meer dan de helft van de bezoekers van de UWV-websites logt in via de DigiD-app en dat aantal is stijgende en krijgt daarmee de voordelen van EHA.
- Met de wet WDO zal voor UWV het beveiligingsniveau substantieel gelden bij inloggen via DigiD en daarvoor is gebruik van de app noodzakelijk. Daarmee groeit het aantal cliënten die de voordelen van EHA behaalt.

Op basis van de huidige status en bovengenoemde ontwikkelingen acht de stuurgroep het niet meer verantwoord nog meer tijd en capaciteit aan de aansluiting op EI te besteden en heeft zij besloten het project te beëindigen zonder dat het beoogde eindresultaat is opgeleverd.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

Het doel van dit project is, door aan te sluiten op de dienst Digid Eenmalig inloggen van Logius, dat burgers zonder opnieuw inloggen vanaf de WERKmap naar MijnUWV kunnen navigeren en andersom. Dit project stond op de Roadmap E-Dienstverlening onder UIP-prioriteit Vereenvoudiging en Vernieuwing en was initieel een UIP-ambitie voor 2020.

Projectresultaat en scope

Het project had als beoogd resultaat:

- De klant kan tussen MijnUWV en de WERKmap navigeren zonder opnieuw in te loggen.
- Hiervoor worden de werknemersportalen op uwv.nl (MijnUWV) en werk.nl (WERKmap) aangesloten op DigiD Eenmalig inloggen.
- De klanten en andere belanghebbenden worden geïnformeerd over DigiD Eenmalig inloggen, hiervoor wordt een aanpak opgesteld en uitgevoerd.

Gerealiseerde resultaten

1. Voor MijnUWV zijn wijzigingen t.b.v. EI in productie genomen, maar de daadwerkelijke EI functionaliteit is niet geactiveerd.
2. Voor WERKMap zijn wijzigingen t.b.v. EI in de acceptatie-omgeving geïnstalleerd.

¹ Op 6 februari 2023 heeft Logius deze nieuwe DigiD-functie weer uitgezet, omdat bij een aantal dienstverleners was gebleken dat door EHA sommige gebruikers de klantreis niet goed konden vervolgen. Logius doet momenteel onderzoek naar een oplossing; bekend is dat EHA in ieder geval uit de lucht blijft tot na de piekperiode van aanlevering van aangiften inkomstenbelasting.

3. Zowel in acceptatie als in productie is de netwerkinfrastructuur t.b.v. de koppeling met Logius geïmplementeerd.

Niet of gedeeltelijk gerealiseerde resultaten

De daadwerkelijke aansluiting op de DigiD-dienst EI is niet geactiveerd. Aan de kant van UWV bleken er tekortkomingen te zijn waardoor er geen juiste uitlog plaatsvond terwijl de applicatie aangaf dat dit wel het geval was. Een dergelijke situatie trad ook bij het inloggen met een DigiD-machtiging, terwijl dat volgens Logius niet binnen EI geïmplementeerd zou zijn.

Weliswaar betrof dit bijzondere situaties, maar het in de praktijk voorkomen van deze situaties is niet ondenkbaar en daarmee een risico voor klanten (wat dan een negatieve impact kan hebben op de te leveren dienstverlening van UWV).

Nog uit te voeren acties om resultaat alsnog te behalen resp. voor afsluiting van het project

De eerder genoemde nieuwe DigiD-dienst EHA biedt feitelijk een alternatief voor EI, zij het dat dit alleen werkt bij het inloggen via de DigiD-app. Doordat als gevolg van de wet WDO voor UWV het beveiligingsniveau substantieel zal gelden bij inloggen via DigiD² en daarvoor gebruik van de app noodzakelijk is, is dit dus geen belemmering voor het bereiken van het voor UWV gewenst resultaat: met slechts één inlogactie kan een klant werken met zowel MijnUWV als WERKmap.

De gerealiseerde resultaten zoals hierboven genoemd zullen teruggedraaid dan wel ongedaan gemaakt worden. Zie hiervoor de specificatie annex planning in de bijlage.

Leerpunten

Impact infrastructuur en betrokkenheid ICT-S/IO&R Netwerken: hoewel er bij de start van het project een architectuurplaat was gemaakt werd e.e.a. herzien nadat ICT-S/IO&R Netwerken direct bij het project werd betrokken om de aanpassingen daadwerkelijk uit te voeren.

Prioriteit: doordat het project (ondanks dat het als strategisch project in het UIP was benoemd) niet altijd prioriteit kreeg bij PI-planningen was sprake van een gefragmenteerde uitvoering met verlies van focus en een lange doorlooptijd tot gevolg.

Externe ontwikkelingen die impact hebben op doel/nut/noodzaak van het project: deze hebben niet geleid tot een interventie en deze werden vanuit de organisatie niet(tijdig) bij het project bekend gemaakt; was dat wel het geval geweest dan was vanuit het project eerder het initiatief genomen het project te beëindigen.

Belangrijke aanbeveling is om niet alleen de prioritering maar ook het al dan niet continueren van een project voortdurend (en minimaal bij fase-overgangen) te toetsen aan de actuele klantwaarde die het project geacht wordt op te leveren en externe ontwikkelingen die impact hebben op het projectresultaat.

Alle door het projectteam geïnventariseerde leerpunten en aanbevelingen zijn te vinden in de bijlage 1 SSO Leerpuntenrapport.

Planning en financiën

Start- en einddatum	Startdatum	September 2020
	Oorspronkelijke einddatum	April 2021
	Werkelijke einddatum	Maart 2023

Financiële consequenties

	Kostensoort	Totaal Initieel begroot**	Totaal werkelijk	Vershil
	Intern	€ 195	€ 271	€ 76

² De overschakeling naar beveiligingsniveau DigiD substantieel op de hoofdportalen en de daarbij behorende communicatie zal waarschijnlijk in 2024 of 2025 uitgevoerd worden.

Eenmalige projectkosten*	Extern	€	45	€	36	€	-9
	Automatisering:						
	▪ Hardware						
	▪ Standaard Software						
	▪ Spraak & Data- verbindingen						
	Uitbesteed ICT Leveranciers	€	211	€	467	€	256
	Overig						
	Totaal	€	451	€	774	€	323

Structurele kosten*	Divisie/Directoraat	Initieel per jaar	Werkelijk per jaar	Verschil
	Divisie K&S	€ 18	€ 0	€ -18
	Totaal	€ 18	€ 0	€ -18
Structurele Baten*	Divisie/Directoraat			
	Divisie K&S	€ 200	€ 0	€ -200
	Totaal	€ 200	€ 0	€ -200

* De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief BTW

** Initieel begroot is het eerst vastgestelde projectplan

Toelichting op de financiën:

extra sprintkosten	166	De verhouding van het totale werk in de sprints was hoger dan begroot, waardoor met de manier van doorbelasten de kosten voor dit project hoger uitvielen; daarnaast bleek er extra werk te zijn m.b.t. TripleForms.
externe leveranciers	50	Onjuist begrotingsmodel gehanteerd; kosten aangepast o.b.v. offerte van IBM, extra kosten a.g.v. risico-mitigerende maatregelen.
uitloop in tijd	96	Extra kosten a.g.v. tekortkomingen in geleverde softwarepatch
<u>uitloop in tijd</u>	<u>11</u>	<u>en grotere testinspanning dan voorzien.</u>
Totaal	323	

Structurele kosten en baten: Er zijn uiteindelijk geen veranderingen doorgevoerd en daardoor zijn er geen wijzigingen in de structurele baten en kosten gerealiseerd.

Kansen en risico's

Als gevolg van het stoppen van het project zijn twee nieuwe risico's onderkend:

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	Klanten blijven 'klagen' over het dubbel inloggen bij UWV op uwv.nl en werk.nl	m	m	h	Het realiseren van 1 Mijn-omgeving voor klanten (96% van de klanten wil dit).	Business Manager

Projectnaam: Single Sign On
 Projectcode: UN0873
 Datum: 12-5-2023
 Versie: 0.7

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
2.	Beheer/onderhoud geeft verwarring/extra werk door SSO aanpassingen in applicaties en infra die niet gebruikt worden	h	m	m	Het project heeft geïnventariseerd welke zaken teruggedraaid of ongedaan gemaakt moeten worden en voert deze zaken uit nog voor de decharge dan wel heeft uitvoering van deze 'herstelwerkzaamheden' na decharge belegd in de organisatie.	Gedelegeerd opdrachtgever (tevens Domein Consultant binnen K&S)

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

Personele consequenties

Geen

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1	14-3-2023		Feedback verwerkt
0.2	27-3-2022	Stuurgroep	Wijzigingen/aanyullingen verwerken t.b.v. goedkeuring en verlenen decharge
0.3	29-3-2023	Stuurgroep	In deze versie is de feedback n.a.v. een collegiale review verwerkt; deze versie is aan de stuurgroepleden verstrekt ter vervanging van versie 0.3
0.4 *)	31-3-2023	Stuurgroep	Wijzigingen akkoord
0.5	3-5-2023	Pb K&S	Akkoord met enkele opmerkingen die verwerkt zijn in v0.6
0.6	10-5-2023	Pb K&S	Wijziging in bijlage 2 verwerkt
0.7	12-5-2023	Pb K&S	
0.8	1-6-2023	DT Portfolio	
1.0	7-6-2023	DT Regulier	

PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.		
<i>Strategische afstemming</i>		<i>Decharge</i>
1.	Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	Rood
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>		<i>Decharge</i>
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>		

Projectnaam: Single Sign On
 Projectcode: UN0873
 Datum: 12-5-2023
 Versie: 0.7

14. Kwaliteitsmanagement aanpak	
15. Kwaliteit Voorlegger	
<i>Planning</i>	
16. Projectresultaten duidelijk	
17. Realisatie pad met producten	
<i>Batenmanagement</i>	Decharge
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	Decharge
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>	Decharge
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	Decharge
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	Decharge
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	
<i>Decharge, Overdracht & Borging Lijn-Beheerorganisatie</i>	Decharge
27. Doelstellingen zijn behaald	Rood
28. Afgesproken resultaten zijn gehaald	Rood
29. Opgeleverde producten zijn geaccepteerd door gebruiker- en beheersorganisatie	
30. Batenmanagementaanpak geactualiseerd en geborgd	
31. Business case geactualiseerd	
32. Openstaande acties belegd en geborgd	
33. Leerpunten rapport opgesteld en geborgd	
34. Projectdocumentatie, opgeschoond, afgesloten en overgedragen?	
35. Specialistendocumenten geactualiseerd en overdragen	
36. Financiële afsluiting opgesteld, projectverplichtingen afgesloten of overgedragen?	

27 Het project is in 2020 gestart met het strategische doel klanten te faciliteren bij het tegelijkertijd inloggen op de besloten websites uwv.nl en werk.nl, door aan te sluiten op de dienst DigiD Eenmalig Inloggen (EI) van Logius. Er zijn een viertal aanleidingen voor het project Eenmalig inloggen voor de burger:

1. Klacht nummer 1 bij particulieren is het opnieuw inloggen vanaf de WERKmap naar MijnUWV en andersom;
2. Klanten vragen via de Cliëntenraad al jaren om "1 inlogmogelijkheid";
3. Klanten kunnen in de loop van 2020 voor Taken & Berichten terecht op MijnUWV (oplevering via project Invlechten). WERKbedrijf heeft een sterke wens om eenmalig inloggen mogelijk te maken, zodat klanten nadat zij Taken en Berichten op MijnUWV bezocht hebben, kunnen navigeren naar de WERKmap zonder opnieuw in te loggen.
4. Klanten loggen nu 2x in via MijnUWV en de WERKmap en voor iedere inlog wordt er aan Logius betaald.

PB adviseert het aantal klachten "over het dubbel inloggen bij UWV op uwv.nl en werk.nl" te monitoren en op basis van de impact hiervan te bepalen of en zo ja K&S de beoogde klantwaarde alsnog wil realiseren.

Bijlage 1: SSO leerpuntenrapport

Projectnaam:	Single Sign On
Projectcode:	UN0873
Datum:	12-5-2023
Versie:	0.7



Bijlage 2: Specificatie en planning afrondende werkzaamheden



Projectnaam:	Single Sign On
Projectcode:	UN0873
Datum:	12-5-2023
Versie:	0.7

Sjabloonversie: 14-3-2022 1.1