



050

Datum 16 JUN 2008

Contactpersoon  
Ruud Timmer  
T (020) 687 5458  
Ons kenmerk  
SBK/76901

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

De minister van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid mr. J.P.H. Donner  
Postbus 90810  
2509 LV Den Haag

Onderwerp  
Onderzoek WIA

Geachte heer Donner,

Op 28 maart 2008 hebben wij u geïnformeerd inzake de gerezen problemen bij de ontwikkeling van het geautomatiseerde systeem voor de ondersteuning van de uitvoering van de WIA. In die brief is vermeld dat in de periode tot en met juni 2008 nader onderzoek nodig is naar een aantal vraagstukken. Er is een Taskforce ingesteld om het onderzoek uit te voeren en daarbij een beeld te schetsen van de stand van zaken in het programma WIA en de eventuele consequenties voor het programma Vernieuwing. Dit onderzoek is inmiddels afgerond en deze brief bevat de conclusies die we op basis van de resultaten hiervan hebben getrokken. Het rapport is als bijlage bij deze brief gevoegd evenals de second opinion die de door ons ingeschakelde onafhankelijke deskundige, Het Expertise Centrum (HEC), op het rapport heeft uitgebracht.

De bevindingen van het onderzoek zijn van dien aard dat wij hebben besloten tot het volledig beëindigen van het programma met onmiddellijke ingang. HEC onderschrijft deze conclusie. Wij lichten ons besluit verderop in deze brief toe. Wij behandelen achtereenvolgens de actuele gevolgen van het besluit en geven een korte beschrijving van de problematiek van het programma. Vervolgens schetsen wij onze analyse op hoofdlijnen op basis waarvan wij besloten hebben om het programma te stoppen. Tot slot volgen de belangrijkste naar voren gekomen zaken waarop wij ons de komende maanden zullen bezinnen om tot een structurele verbetering van de situatie te komen.

#### *Gevolgen beëindiging*

De afbouw van het programma is inmiddels in gang gezet. Het beschikbare budget is uitgeput, zoals wij u in de brief van maart hebben bericht. De beëindiging van het programma brengt met zich dat de noodzaak van een additionele claim, zoals aangegeven in onze brief van 28 maart 2008, vervalt.

Wij benadrukken dat onze klanten geen nadeel ondervinden. De noodoplossing voor de WIA functioneert, hetgeen betekent dat uitkeringsgerechtigden en werkgevers niet worden geraakt door het stopzetten van het programma. Verder is van belang dat de landing van het

klantproces WIA in het kader van de Vernieuwing per 1 november 2008 doorgang kan vinden, waarbij gebruik gemaakt wordt van de noodoplossing.

Dat er geen nadelen zijn voor onze klanten komt omdat het programma WIA bij de invoering van de wet in 2006 volgens plan tijdig heeft kunnen voorzien in een werkende noodoplossing. Ook het pakket wijzigingen op de WIA per 2007 is succesvol ingevoerd en ook zijn verbeteringen in de noodoplossing aangebracht. Dit resultaat is bereikt door voort te bouwen op het oude WAO systeem van het voormalig GAK. Zoals u bekend in het kader van de loonaangifteketen is ook voor de premiedifferentiatie 2008 een noodoplossing gerealiseerd. Deze zullen we ook in 2009 gebruiken.

#### *Problematiek programma*

Parallel aan de ontwikkeling van de noodoplossing per 2006 is het nieuwbouwtraject gestart. Dit is gedaan omdat, kort gezegd, duidelijk was dat de mogelijkheden van het oude systeem hun grens hadden bereikt. De (tekortschietende) flexibiliteit en koppelbaarheid van het oude systeem vormden een blokkade voor de bevordering van doelmatigheid en effectiviteit die beoogd worden met Vernieuwing. Bovendien ontwikkelde zich de visie dat bij inzet van moderne technologie ook andere wetten vergelijkenderwijs zeer doelmatig aan het nieuw te bouwen complex zouden kunnen worden toegevoegd, de multiwetgedachte.

We hebben moeten constateren dat de risicobeheersende maatregelen die op basis van onderzoek aan het begin van het programma expliciet zijn getroffen, om verschillende redenen niet hebben gewerkt. Dit wordt nader toegelicht in het Taskforcerapport.

Het rapport van de Taskforce moest een antwoord geven op de problemen die zijn gemeld in de brief van 28 maart 2008. Het onderzoek is geoperationaliseerd in een vijftal clusters van vragen, waaraan is toegevoegd de vraag naar de besteding van het budget tot nu toe.

Deze laatste vraag kan als volgt worden beantwoord. Vanaf de start van het programma tot eind juni 2008 is 129,7 mln. uitgegeven. Een bedrag van 42,5 mln. is besteed aan de noodoplossingen voor WIA en voor de levering van premiedifferentiatiegegevens aan de belastingdienst. Aan de nieuwe systemen voor WIA is het resterende bedrag uitgegeven, 87,2 mln. Hoeveel van de daarmee gefinancierde (deel)producten in de toekomst herbruikbaar zijn, moet nader worden bepaald. De prijs is in elk geval veel te hoog geweest.

#### *Analyse en conclusie*

Doorslaggevend voor onze beslissing tot beëindiging is geweest dat gaande het onderzoek steeds duidelijker werd dat er een ingrijpendere en meeromvattende problematiek aan de orde is die zich verder uitstrekt dan het niveau van de afzonderlijke (clusters van) vragen en zich dan ook niet beperkt tot het domein van het programma WIA.

Deze problematiek concentreert zich rondom twee hoofdthema's. Allereerst is er nog onvoldoende sprake van een goed ingerichte en adequaat functionerende sturing en beheersing van het geheel van de informatievoorziening binnen de UWV organisatie. Dit thema wordt ook wel ICT-governance genoemd.

Weliswaar zijn en worden er op dit gebied structurele verbeteringen ingevoerd, maar dit stelsel is nog niet volledig ontwikkeld en operationeel. Hierdoor is ook de sturing op en beheersing van het programma WIA onvoldoende geweest. Onder andere daardoor is de feitelijke productiviteit onaanvaardbaar laag en kostbaar geweest en zou een volledige realisatie, zelfs als die zou slagen, een veel te complex en te duur systeem opleveren.

Het tweede hoofdthema betreft de tekortschietende kennis en ervaring binnen de UWV-organisatie om een moderne Informatiehuishouding in te richten en aan te passen aan nieuwe behoeften en ontwikkelingen. Dit thema wordt ook wel ICT-maturity genoemd. Deze situatie is mede ontstaan doordat de ex-uv'i's veel deskundigheid op dit gebied – ook op het functionele aspect van onze core-business - hebben ge-outsourced en nu vooral bij onze private ICT-providers aanwezig is. De realisering van nieuwe ontwikkelingen met nieuwe leveranciers – zoals in het geval van het WIA-systeem – ondervindt hiervan ernstig nadeel, hetwelk – naar is gebleken – ook niet weggenomen wordt door de inzet van een groot aantal externen. De sinds een jaar in gang gezette opbouw en ontwikkeling van eigen kennis en ervaring op dit terrein binnen UWV zal naar verwachting nog enige jaren vergen voordat onze ICT-maturity op het gewenste niveau is.

Vaststaat echter dat de grootschalige inschakeling van ICT technologie voor ons noodzaak blijft. Mede gezien de hiervoor op hoofdlijnen geschetste problematiek zullen wij daarbij naar een situatie toe moeten groeien waarbij wij ons kunnen beperken tot het afnemen van diensten die wij kunnen beoordelen vanuit onze kerncompetenties: kennis van de materie en kennis van processen van grootschalige gegevensverwerking. En voor grootschalige en complexe veranderingen en vernieuwingen op ICT-gebied, komt een aanpak in de plaats die waar mogelijk uitgaat van een kleinschaligheid en meer eenvoud.

#### *Vervolgacties*

De resultaten van het onderzoek en onze hiervoor geschetste analyse op hoofdlijnen, zijn aanleiding om ons op een aantal zaken fundamenteel nader te bezinnen in de komende maanden. Daarbij zal het - naast een diepgravende analyse van de oorzaken van de geconstateerde problematiek - in elk geval gaan om de volgende vraagstukken:

- Een verbetering van de sturing binnen UWV, met bijzondere aandacht voor het scherper beleggen van verantwoordelijkheden binnen het bedrijf op het gebied van het organiseren en realiseren van informatievoorziening en ICT.
- Een praktische invulling van beleid op het gebied van uitbesteding en architectuur op ICT-gebied met het oog op een betere besturing van het ICT-aspect van grote programma's.

- Het vervullen van de overige voorwaarden op het gebied van besturing en projectmanagement om de beheersing van complexe ICT-projecten structureel op het juiste niveau te krijgen.
- De betekenis van het informatieplanningproces bij de besturing van het totaal van de ICT-ambities waaronder het programma Vernieuwing.
- Herijking van de businesscase Vernieuwing en – in relatie tot de vernieuwing van onze materiestructuren – de businesscase van het programma Killen en Migreren.
- Het beleid met betrekking tot bepaalde standaard ICT componenten die wij gebruiken en die mogelijk aan vervanging toe zijn. Dit vergt nader onderzoek, maar ook hier geldt dat het ambitieniveau moet worden beheerst.
- Het ervaringsfeit dat er in de afgelopen jaren voorbeelden zijn geweest van kleinschalige ICT projecten dicht bij de business die belangrijke resultaten hebben opgeleverd tegen relatief beperkte kosten. De meer algemene bruikbaarheid van dit model moet worden vastgesteld.

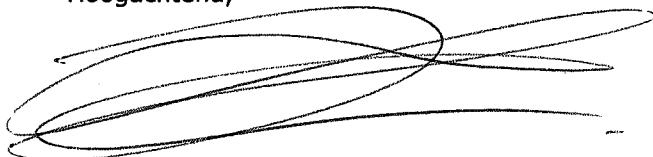
In november zullen wij de uitkomst van de bovengenoemde bezinning presenteren, waarbij wij beseffen dat het hier gaat om omvangrijke en ingewikkelde vraagstukken. Anderzijds kan het ook zo zijn dat op onderdelen eerder conclusies kunnen worden getrokken. In ieder geval zullen wij eind augustus tot een tussenrapportage komen.

Voor dit moment hopen wij u voldoende te hebben geïnformeerd, mede met het oog op ons overleg op 24 juni a.s..

*Tot slot*

Wij betreuren ten eerste de in deze brief geschetste forse tekortkomingen bij de ontwikkeling van het nieuwe WIA systeem en het feit dat we op basis hiervan het besluit hebben moeten nemen tot beëindiging van dit programma. Voor beide zaken nemen wij vanzelfsprekend de volle verantwoordelijkheid. Een verantwoordelijkheid die wij geenszins licht opvatten en ons tenminste verplicht om met dit duur betaalde leergeld zodanige structurele verbeteringen te realiseren dat dit soort zaken definitief tot het verleden behoren.

Hoogachtend,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, covering the name and title of the signatory.

Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlagen: Taskforcerapport  
Second opinion