

---

### 3 Vragenuur

**Vragen** van het lid Van den Besselaar aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over **het bericht "ICT-drama bij UWV"**.

De heer **Van den Besselaar** (PVV):

Het is goed u terug te zien in de Kamer, voorzitter.

Voorzitter. In maart 2006 kreeg het automatiseringsbedrijf Capgemini opdracht van de uitkeringsfabriek UWV om een nieuw digitaal systeem te bouwen. Daarvoor was 14 mln. beschikbaar. Eind 2008 schrijft de directie van het automatiseringsbedrijf een brandbrief aan de leiding van het UWV met het dringende advies te stoppen met het project; de opzet was niets, na tweeënhalf jaar knutselen en knoeien was het nog steeds niets en het zal vermoedelijk ook nooit iets worden.

Je verwacht dat op zo'n moment de leiding met de verantwoordelijken om de tafel gaat zitten, maar wat doet het UWV? Vooral niet laten merken dat het iets niet aankan. Na de toiletputtenaffaire mocht het UWV immers niet opnieuw publiekelijk te schande worden gezet. En ook vooral niet aangeven dat het de soms onzinnige wensen van de politiek niet kan uitvoeren. Nee, het UWV moffelt de brief van Capgemini onder het tapijt. Wat eenmaal in gang is gezet, moet worden afgemaakt, ongeacht tijdsduur en kosten.

De teller loopt onverdroten door. Op dit moment betreffen de ontwikkelingskosten ruim 350 mln. Dat is 25 keer zo veel als waarvoor in 2006 opdracht werd verstrekt. Medio 2009 constateert onderzoeksbureau Gartner dat het UWV per jaar bijna 100 mln. meer uitgeeft aan ICT dan vergelijkbare organisaties. Dit jaar komt naar buiten dat een topambtenaar van het UWV medewerkers van zijn eigen ICT-bedrijf verhuurt aan zijn werkgever. En, zo meldt RTL Nieuws op 19 oktober 2011, het UWV is intern een onderzoek gestart naar de aanschaf van peperdure software die nauwelijks wordt gebruikt en waarbij wellicht steekpenningen een rol spelen. Voeg daarbij dat bij het UWV circa 1400 medewerkers zich met ICT bezighouden en het drama is compleet. In een tijd waarin van veel mensen in de samenleving offers worden gevraagd om de overheidsfinanciën op orde te krijgen, kan het niet zo zijn dat diezelfde overheid aan de andere kant bakken met geld over de balk smijt.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Uw tijd is om, mijnheer Van den Besselaar. Helemaal om.

De heer **Van den Besselaar** (PVV):

Mijn vraag aan de minister is, hoe hij deze geldsmijterij bij het UWV gaat aanpakken.

**Minister Kamp:**

Voorzitter. Bij het UWV wordt niet met geld gesmeten. Er is een groot automatiseringsproject geweest waarbij zich grote problemen hebben voorgedaan. Het UWV heeft daarvan geleerd. Dat betekent dat, als er tegenwoordig

wijzigingen op automatiseringsgebied worden doorgevoerd, dit via kleine projecten gaat. Met die kleine projecten is het UWV het afgelopen jaar in staat geweest om voortdurend verbeteringen in bestaande systemen aan te brengen en om alle wijzigingen die de politiek ieder jaar doorgeeft aan het UWV, te kunnen realiseren.

De heer Van Den Besselaar noemt een bedrag van 350 mln. en snijdt dat helemaal toe op de automatisering. Ik denk dat dit niet terecht is. Bij het bedrag van 350 mln. zit om te beginnen al een bedrag van 200 mln. dat gebruikt is voor de afvloeiing van in totaal 1900 werknemers. Bovendien zitten daar ook bedragen in om een nieuw systeem aan alle betrokkenen in Nederland te kunnen communiceren. Dat nieuwe systeem houdt in dat mede door het UWV grote verbeteringen zijn gerealiseerd. In Nederland is er één loket waar ondernemers hun belasting en premies kunnen afdragen. Dat is de Belastingdienst. Er is één loket waar alle betrokkenen terecht kunnen die op een of andere manier over inkomensgegevens moeten kunnen beschikken. Dat ene loket is het UWV. Dat was een nieuwe situatie waarvan de politiek vond dat ze gerealiseerd moest worden en waarbij het gelukt is om behalve het laten vervallen van 1900 formatieplaatsen ook in totaal een ombuiging van zo'n 135 mln. te realiseren.

De heer Van den Besselaar wijst terecht op een onderzoek van Gartner. Bij het grote UWV wordt op dit moment nog met 19.000 mensen gewerkt en zijn 20 miljard mutaties per jaar in de automatiseringsomgeving. Dit is een heel grote omgeving. Eerst waren er allerlei verschillende organisaties bezig, die nu allemaal zijn samengeballd in dat ene UWV. Dat ene UWV gaf volgens Gartner 90 mln. per jaar meer uit dan een benchmark van vergelijkbare bedrijven in de wereld. Inmiddels is dat gecorrigeerd. We hebben er alweer een tweede onderzoek opgezet. Daaruit blijkt dat het wegwerken van het bedrag van 90 mln. prima op streek is en dat we dat ook zullen realiseren. Bovendien hebben wij de budgetten voor het UWV voor de komende jaren weer verlaagd.

Naar mijn overtuiging hebben wij er zicht op dat het UWV met die lagere bedragen het werk kan doen dat gedaan moet worden. Het UWV is een organisatie waarbij je op onderdelen kritiek kunt hebben, maar waar wel zeer belangrijk werk voor de Nederlandse samenleving en voor de Nederlandse overheid op een goede manier wordt verricht. Ik heb daar grote waardering voor.

De heer **Van den Besselaar** (PVV):

De minister geeft aan dat het bedrag van 350 mln. ook aan andere zaken is besteed. Dat is wellicht waar, maar los daarvan staat op de begroting van het UWV nog jaarlijks een bedrag van bijna 400 mln. voor ICT-kosten. Daaruit blijkt dat ICT nog steeds heel veel kost.

De coalitiepartners hebben afspraken gemaakt over de taakstelling van het UWV in de periode 2012 tot en met 2015. Van de 18 mld. aan ombuigingen komt er een bedrag van 2,5 mld. voor rekening van dit ministerie. In de nota die de minister ons op 14 maart heeft toegezonden, valt letterlijk te lezen: "Het aantal arbeidsplaatsen bij UWV kan fors worden teruggebracht door werkwijzen bij de tijd te brengen met behulp van moderne ICT-toepassingen. Het digitaliseren van werkprocessen levert aanzienlijke besparingen op, niet alleen in de papierwinkel maar ook in termen van arbeidscapaciteit." Daar heb ik, gezien het ICT-drama waar ik het zojuist over had, niet al te veel vertrouwen meer in. Kan de minister aangeven hoe hij dit proces gaat bewaken zodat de gerealiseerde besparingen

## Kamp

niet door ICT-overschrijdingen verdampen? Kan de minister toezeggen dat het UWV voortaan voor elke overschrijding van het ICT-budget met € 50.000 een extra fte inlevert?

### Minister Kamp:

Ik heb al aangegeven dat er jaarlijks via het UWV 20 miljard gegevens naar allerlei afnemers gaan die deze informatie voor allerlei doelen nodig hebben. Dat is een enorme verbetering die wij hebben gerealiseerd. 55% van alle ontvangsten van de Belastingdienst loopt via de loonaangifteketen die samen met het UWV is opgezet. Natuurlijk heeft het UWV ieder jaar een flink bedrag nodig voor automatisering. Dat is logisch want daar moet heel wat mee gepresteerd worden. Dat bedrag was wat te hoog en dat wordt nu afgebouwd. Uit de controle blijkt dat die afbouw ook lukt. De politiek heeft het budget voor de toekomst verlaagd. Ik heb de overtuiging dat het UWV met dat budget kan doen wat noodzakelijk is.

Het UWV heeft heel gedetailleerd aangegeven hoe de gewenste bezuinigingen gerealiseerd kunnen worden. Het ministerie heeft dat samen met betrokkenen doorgekeurd. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat dit een haalbare zaak is. De ambities van het UWV zijn hoog. Wij willen dat iedereen de uitkering krijgt waar hij recht op heeft. Wij willen dat er snel wordt gewerkt en dat er weinig fouten gemaakt worden. Bovendien willen wij dat de kosten laag blijven. Het UWV is een organisatie waarmee al die doelen gerealiseerd kunnen worden.

De heer Van den Besselaar is kritisch over integriteitsproblemen bij het UWV. Juist de reactie van het UWV met een eigen integriteitsbureau en een goede procedure waarmee adequaat op alle integriteitsklachten gereageerd kan worden, kan een voorbeeld zijn voor andere organisaties.

### De heer Van den Besselaar (PVV):

Dagelijks bereiken mij nog steeds de meest verschrikkelijke klachten over het UWV. De minister doet er wel heel positief over, maar dat neemt niet weg dat mijn mailbox toch vol zit met die klachten. Mensen worden vaak met een ongekeerde arrogantie afgewimpeld, terwijl nederigheid en excuses meer op hun plaats zouden zijn. Ik raad de minister dan ook aan om de voorgenomen inkrimping van het aantal medewerkers bij het UWV versneld uit te voeren. De minister heeft nog niet veel toegezegd, maar misschien kan hij wel toezeggen dat de leiding van het UWV niet meer in aanmerking komt voor bonussen en dat zij zich voortaan aan de balkenendenorm conformeren.

### Minister Kamp:

De leiding van het UWV voldoet aan de balkenendenorm en zal dat ook blijven doen. Bonussen zijn daar niet aan de orde. Ik vind het niet nodig dat de medewerkers hun klanten nederig en met excuses tegemoet treden. Ik vind zeker ook niet dat zij dat met arrogantie moeten doen. Ik vind dat zij op professionele wijze die diensten moeten verlenen waar de organisatie voor in het leven is geroepen. Van de ambtenaren mogen wij verwachten dat zij voor de burgers presteren. Zeker bij een grote organisatie zoals het UWV zijn er allerlei verbetermogelijkheden. De leiding van het UWV is erop uit om die te onderkennen en te benutten. Ik ben daar ook op uit. Ik zal mijn best doen om de ombuigingen in het gedoogakkoord volgens afspraak te realiseren.

### Mevrouw Koşer Kaya (D66):

De heer Van den Besselaar stelt terecht dat goede dienstverlening met goede ICT samengaat, zeker als je daarbovenop nog een bezuiniging moet verwerken van ongeveer 2 mld. De minister geeft daar geen antwoord op. Misschien neemt de heer Van den Besselaar daar genoegen mee, maar ik doe dat niet. Ik wil van de minister graag een overzicht en een brief hebben waarin hij duidelijk aangeeft hoe hij die taakstelling met een niet goed werkend ICT-systeem wil behalen.

### Minister Kamp:

De ICT-systemen bij het UWV werken naar behoren. We hebben in beeld waar verbeteringen mogelijk zijn en we werken eraan om die te realiseren. Het is echter echt onzin dat het UWV niet goed draait. De uitgifte van gegevens en het beheer van de polisadministratie lopen namelijk allemaal naar behoren. Een te negatieve benadering van het UWV is onverdiend en dient het doel van niemand.

### Mevrouw Koşer Kaya (D66):

Voorzitter, met respect, maar dit is geen antwoord.

### De voorzitter:

Nee, het woord is aan mevrouw Hamer.

### Mevrouw Hamer (PvdA):

We hebben hierover vorige week een algemeen overleg gevoerd. Toen heb ik de minister ook al gevraagd hoe hij aankijkt tegen de combinatie van de problematiek die de heer Van den Besselaar aankaart. Aan de ene kant is er het slecht functionerende ICT-systeem en aan de andere kant worden klanten nu vooral via ICT behandeld. Er zijn geen persoonlijke contacten meer. Hoe ziet de minister dat, terwijl de werkgelegenheid oploopt, we in een economische crisis terecht komen en het zo belangrijk is dat mensen aan het werk worden geholpen? Vervolgens gaan we bezuinigen met slechte systemen en bestaat er onduidelijkheid over de vraag hoe deze mensen aan het werk worden geholpen. Hoe gaat de minister nu echt een bijdrage leveren aan de werkgelegenheid?

### Minister Kamp:

We hebben vorige week een algemeen overleg over dit onderwerp met de Kamer gehad. De vraag die mevrouw Koşer Kaya stelde, is al beantwoord in een brief die ik aan de Kamer heb gestuurd. Hierin heb ik gedetailleerd aangegeven hoe de bezuinigingen bij het UWV worden gerealiseerd. Zij vroeg wat mij betreft dus naar de bekende weg. Dat geldt ook voor mevrouw Hamer. Wij hebben aangegeven hoe we de ombuigingen bij het UWV gaan realiseren, ook bij het WERKbedrijf. Daar gaan we van de huidige opzet over naar een voornamelijk digitale opzet. Dit gaan we in een aantal jaren geleidelijk realiseren. Uiteindelijk komen we toe aan een situatie waarin naar onze inschatting 90% van de contacten via de digitale weg gaat en 10% via face to facecontacten. Het moet blijken of onze verbeteringen en wijzigingen in de dienstverlening, die we de komende jaren gaan realiseren, verantwoord zullen zijn. Als uit een evaluatie anders zal blijken, zullen we daarop reageren. Wij hebben echter de overtuiging dat de nieuwe opzet van het UWV WERKbedrijf de dienstverlening kan bieden aan de werkzoekenden die zij verdienen.

## **Kamp**

### **De voorzitter:**

Ik verzoek zowel de heer Klaver als de minister om in een halve minuut respectievelijk de vraag te stellen en die te beantwoorden.

### **De heer Klaver (GroenLinks):**

Het UWV is voornemens om de dienstverlening volledig digitaal te laten verlopen. We zien dat de overheid grote moeite heeft met omvangrijke ICT-projecten. Wat is het noodscenario, het vangnet, om de dienstverlening aan de klanten van het UWV op peil te houden als de invoering van deze nieuwe ICT-projecten misgaat?

### **Minister Kamp:**

Het UWV WERKbedrijf is een onderdeel van het UWV. Dat UWV WERKbedrijf werkt al gedeeltelijk digitaal. Er gebeurt steeds meer digitaal. De hele Nederlandse bevolking is bezig om digitaal te gaan. Het is heel goed om dat te doen, omdat je via de digitale weg grote kwaliteitsverbeteringen kunt realiseren. Wij gaan dit geleidelijk doen en ontwikkelen nieuwe producten. We volgen de vooruitgang. We houden als noodklep dat er voor 10% van de mensen face-to-facecontacten kunnen plaatsvinden. De manier waarop we dat organiseren is zodanig verantwoord dat we vertrouwen kunnen hebben in het eindresultaat.