

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2305

Vragen van de leden **Wiersma** en **Middendorp** (beiden VVD) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Rechter moet tussenbeide komen bij ICT-ruzie binnen UWV»* (ingezonden 12 maart 2019).

Antwoord van Minister **Koolmees** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), mede namens de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (ontvangen 16 april 2019).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Rechter moet tussenbeide komen bij ICT-ruzie binnen UWV»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja

#### Vraag 2

Kunt u een nadere toelichting geven op het voorgenomen nieuwe ICT-beleid en de bezwaren hierop vanuit het personeel van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)?

#### Antwoord 2

De Informatie Voorziening (IV)-transitie betreft een organisatievernieuwing waarmee UWV een meer wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie wil realiseren. Het beoogt de IV in de divisies te versterken, de IV-processen te vernieuwen en een daarbij behorende nieuwe organisatiestructuur neer te zetten die een belangrijke bijdrage levert aan de samenwerking tussen divisies en het dichter op de uitvoering organiseren van ICT.

De Raad van Bestuur (RvB) en de Ondernemingsraad (OR) hebben in het afgelopen jaar meerdere malen met elkaar gesproken over de bevindingen en adviezen van de OR ten aanzien van de IV-transitie. Deze gesprekken hebben geleid tot verschillende aanpassingen van het oorspronkelijke plan, zoals de inrichting van een klankbordgroep, het geleidelijk implementeren van nieuwe

<sup>1</sup> Rechter moet tussenbeide komen bij ICT-ruzie binnen UWV  
<https://www.trouw.nl/home/rechter-moet-tussenbeide-komen-bij-ict-ruzie-binnen-uwv--ad0d2f2f/>  
(d.d. 1 mrt 2019)

processen, het stapsgewijs inrichten van de nieuwe organisatie, het inrichten van een cultuurplatform en het werken in rollen in plaats van in functies. De OR en de RvB zijn overtuigd van de noodzaak van deze IV-transitie. De OR heeft echter nog zorgen over de exacte invulling van het veranderingstraject waar zij meer aandacht voor wenst. Zo wil de RvB een aantal functiehouders in de ketens benoemen om de ketensturing te bevorderen. De OR ziet het anders en stelt voor om de ketensturing zonder benoemingen te verbeteren. Zie ook de Kamerbrief van 12 maart 2019 naar aanleiding van het verzoek van het lid Smeulders (GroenLinks) naar aanleiding van de Regeling van Werkzaamheden van 5 maart 2019 over een toelichting op de IV-transitie.

#### Vraag 3

Van welke onomkeerbare stappen, die volgens het artikel per 11 maart 2019 worden gezet, is sprake?

#### Antwoord 3

De aangekondigde onomkeerbare stappen hebben betrekking op het benoemen van de IV-directeuren. Dit is de ICT managementlaag, waar in vraag 4 naar wordt gevraagd. De Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad hebben naar elkaar toe uitgesproken dat het in het belang van UWV en de medewerkers is om te onderzoeken hoe er op korte termijn samen uit te komen. Om hier ruimte aan te geven, zal UWV de uitvoering van het besluit tijdelijk opschorten. Per 11 maart zijn er nog geen onomkeerbare stappen door UWV ondernomen. De RvB en de OR hebben gezamenlijk afgesproken om de inhoudelijke gesprekken in april te vervolgen.

#### Vraag 4

Is het juist dat met de veranderingen ook managementlagen worden toegevoegd in de organisatie? Hoe beoordeelt u dat?

#### Antwoord 4

De IV-transitie beoogt de ICT dichter op de uitvoering te organiseren. De verantwoordelijkheid van de in de divisies aanwezige senior managers die de rol van «IV-regisseur» vervullen, neemt daarbij toe. UWV geeft aan dat daarom de bestaande managementlaag zal worden opgeschaald naar «IV-directeuren». Er komt geen managementlaag bij. Het UWV mag dit als zelfstandig bestuursorgaan zelf bepalen.

#### Vraag 5

Bent u het eens met de stelling in het artikel dat een soepel lopende ICT-afdeling onontbeerlijk is voor het UWV?

#### Antwoord 5

In het artikel wordt gesteld: «Voor een instantie die de uitkeringen van het hele land bestiert, is een soepel lopende ICT-afdeling onontbeerlijk.» Hier ben ik het mee eens.

#### Vraag 6

Hoe beoordeelt u de wens van de Raad van Bestuur dat de ICT'ers van hun aparte afdeling over die andere divisies worden verdeeld? Hoe beoordeelt u specifiek het feit dat afdeling klantencontact volledig los staat van de ICT-afdeling?

#### Antwoord 6

De wens van de Raad van Bestuur is een meer wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie. Door organisatieadviesbureau Twynstra Gudde is eind 2017 onderzoek gedaan naar nut en noodzaak van een IV-transitie en het voorgestelde organisatiemodel. Een decentralisatie is deel van dit model. Daarbij werd geconcludeerd dat nut en noodzaak van verandering van de IV-werkwijze breed wordt gesteund en wordt onderstreept door ontwikkelingen in de markt.

De zorg voor klanten met betrekking tot bijvoorbeeld callcenters is ondergebracht bij de divisie «Klant en Service». De IV-transitie zorgt ervoor dat de ICT-ondersteuning van deze divisie versterkt wordt. ICT-medewerkers komen dichter bij de divisie te werken. Maar zowel in de huidige situatie, als in de

situatie na de IV-transitie kan de afdeling klantencontact zich beroepen op deskundige ondersteuning.

#### Vraag 7

Bent u bekend met het bedrag dat betrokken is bij deze wijziging binnen het UWV voor de verspreiding van ICT'ers en het toevoegen van managers?

#### Antwoord 7

De IV-transitie betreft een organisatievernieuwing. Jaarlijks gaat ongeveer 0,5% van het IV-budget naar de professionalisering van de IV-organisatie. In de periode 2014–2018 ging het om een bedrag van tussen de € 2 en € 3 miljoen per jaar. De IV-transitie is de afgelopen jaren uit dat IV-professionaliseringsbudget gefinancierd.

#### Vraag 8

Klopt de stelling dat het UWV vooral geld kwijt is aan het onderhouden van de software? Bent u bekend met het bedrag dat gemoeid is met het onderhouden van software? Zo ja, hoeveel geld is hiermee gemoeid? Zo ja, is er gekeken hoe het percentage software / ICT bij andere grote uitvoeringsinstanties is?

#### Antwoord 8

Ik ben bekend met de hoofdlijnen van de ICT-uitgaven. In het jaarverslag UWV wordt gerapporteerd over ICT-kosten. In 2017 werd er € 384,8 miljoen uitgegeven aan ICT. Dit bedrag wordt besteed aan de instandhouding, doorontwikkeling en vernieuwing van ICT. In de periode 2016–2020 gaat ongeveer 77% van het IV-budget naar de instandhouding en doorontwikkeling van het bestaande ICT-landschap. Dit behelst de exploitatie en het beheer van de bestaande ICT, waaronder het onderhoud van software. Ongeveer 23% van het IV-budget wordt uitgegeven aan vernieuwing (change) van het ICT-landschap, ca. € 100 miljoen per jaar. Adviesbureau Gartner hanteert 25% als benchmarkpercentage voor change in ICT. Ik vind dit een normale verhouding, maar er is geen vergelijkend onderzoek met andere grote uitvoeringinstanties gemaakt.

#### Vraag 9

Wordt gepoogd dit ICT-organisatieprobleem binnen het departement van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op te lossen? Is er kennis van Chief Information Officers (CIO's) bij andere departementen gebruikt en wordt er gekeken naar hoe vergelijkbare problemen bij uitvoeringinstanties bij andere departementen zijn opgelost?

#### Antwoord 9

Het Ministerie van SZW onderhoudt contact met UWV over de IV-transitie. Als zbo is de Raad van Bestuur van UWV echter zelf verantwoordelijk voor een goede inrichting van de organisatie. Gedurende het IV-transitieproject heeft UWV zich extern laten adviseren over de organisatieverandering (o.a. door Twynstra Gudde en Gartner). Ook zijn er referentiebezoeken gebracht aan zowel publieke als private organisaties om te leren van de kennis en ervaring die daar is opgedaan met de implementatie van dergelijke processen (ING, Belastingdienst, DUO). De CIO van UWV participeert in het CIO-beraad en het CIO-overleg van de Manifestgroep waarin onderling best practices worden uitgewisseld over informatieplanning, IV-governance en relevante ontwikkelingen op dit terrein.

#### Vraag 10

Bent u bereid bij de toekomstverkenning naar de uitvoering, zoals toegezegd in het algemeen overleg SUWI-onderwerpen van 20 februari 2019, zowel het toenemende belang als de wijze van inrichting van de ICT mee te nemen?

#### Antwoord 10

De toekomstverkenning neemt alle externe invloeden mee die effect hebben op het stelsel van werk en inkomen inclusief het toenemende belang van ICT. De uiteindelijke inrichting van de ICT zal mede gebaseerd zijn op deze toekomstverkenning.