

Vergaderjaar 2018–2019

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 568**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 oktober 2018

Hierbij stuur ik u het advies van Bureau ICT-toetsing (BIT) over het UWV project «Transitie werk.nl» (TWNL)<sup>1</sup> en mijn reactie daarop.

Het gebruik van ICT in zowel de contacten met burgers, werkgevers, gemeenten en ketenpartners, als bij de uitvoering van dienstverlening door UWV neemt sterk toe. UWV.nl en Werk.nl ontvangen respectievelijk al meer dan 4,1 miljoen en bijna 2,5 miljoen bezoeken per maand. Een stabiel, betrouwbaar en toekomstbestendig ICT-landschap is daarmee randvoorwaardelijk voor de uitvoering van de maatschappelijke taak die UWV vervult en voor het kunnen bieden van de persoonlijke dienstverlening die de klanten van UWV nodig hebben. Om ook in de toekomst deze taak uit te kunnen voeren, werkt UWV aan de vereenvoudiging en vernieuwing van haar ICT.

Met het project TWNL wordt het portaal van de website Werk.nl vervangen door toekomstvaste technologie. Dit is noodzakelijk, omdat de huidige technologie niet langer wordt ondersteund. Daarnaast is dit een belangrijke stap voor UWV om te komen tot een meer wendbare vorm van e-dienstverlening.

De omvang van dit project wordt bepaald door een aanpak waarbij de continuïteit en beschikbaarheid van Werk.nl geborgd blijft. De belangrijkste maatregel daarbij is het instellen van een zogenaamd routeringsmechanisme; zo borgt UWV dat de dienstverlening ook gedurende het transitieproces stabiel en toegankelijk blijft voor de werkgevers, gemeenten en werkzoekenden. Door dit mechanisme wordt de transitie voor de klanten van UWV ook zo onmerkbaar mogelijk doorgevoerd.

Voor de langere termijn realiseert UWV met deze transitie de mogelijkheid om sneller wijzigingen te kunnen doorvoeren en door te kunnen ontwik-

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

kelen in het verbeteren van de klantvriendelijkheid en toegankelijkheid van de dienstverlening.

### *Hoofdlijn BIT-advies*

De afgelopen maanden heeft UWV zich ingespannen om BIT volledig mee te nemen. Ik waardeer de grondige toetsing, zoals deze door BIT heeft plaatsgevonden. BIT heeft de tijd genomen om het project goed te doorgronden en constateert dat het project een reële kans heeft op uitloop. BIT noemt twee factoren die de kans op uitloop vergroten. Ten eerste is volgens het BIT de beoogde oplossing op onderdelen nog niet goed uitgedacht en beproefd. Ten tweede bevat de werkwijze van het project volgens BIT een stapeling van nieuwe elementen, die het risico op uitloop eveneens zouden vergroten.

### *Reactie UWV*

Het UWV onderschrijft grotendeels de conclusies en aanbevelingen van BIT. Ten aanzien van de conclusie dat de beoogde oplossing nog niet goed uitgedacht en beproefd zou zijn, is UWV een andere mening toegedaan. In de Proof of Concept en de pilot die zijn uitgevoerd is voorafgaand het overgrote deel van de beoogde oplossing uitgewerkt, gebouwd, beproefd en succesvol bevonden. Dit is tevens de belangrijkste reden dat de aanloopperiode relatief lang heeft geduurd. Inmiddels is in een eerste release de volledige beoogde oplossing gerealiseerd en in productie beproefd. UWV heeft daarbij kritisch gekeken naar de wijze waarop zij de door BIT geconstateerde ontbrekende elementen heeft uitgewerkt en deze onmiddellijk verder opgepakt.

### *Aanbevelingen BIT*

BIT beschrijft twee factoren die voor verdere vertraging kunnen zorgen en adviseert daarom om de oplossingsrichting en werkwijze vast te zetten en daarbij rekening te houden met uitloop. Hieronder sta ik kort stil bij de aanbevelingen van BIT en hoe hier door UWV opvolging aan wordt gegeven.

#### *1. Zet zaken vast na gedegen evaluatie*

UWV onderschrijft de noodzaak om na de eerste release een gedegen evaluatie te houden. Deze evaluatie voert UWV direct aansluitend op deze eerste release uit. Ook zal UWV de softwarearchitectuur van de nieuwe servicelaag en de bijbehorende ontwerpprincipes nader vaststellen en documenteren. De sturing vanuit het CIO-office UWV hierop wordt versterkt, om te borgen dat er conform de ontwerpprincipes gewerkt wordt.

UWV herkent het beeld dat het project wegens de stapeling van nieuwe elementen in het voorbrengingsproces door een leerperiode gaat. UWV twijfelt echter niet aan de gekozen aanpak. Het voorbrengingsproces zal wel, conform aanbeveling van BIT, worden geëvalueerd, waarna UWV eventueel noodzakelijke verbeteringen zal doorvoeren. UWV onderschrijft de noodzaak van samenhang, volledigheid en consistentie van de project- en systeemdocumentatie. De door BIT geconstateerde inconsistentie is inmiddels hersteld.

#### *2. Houd rekening met uitloop*

UWV stelt alles in het werk om uitloop te voorkomen. Dit project is niet voor niets tot één van de topprioriteiten van UWV benoemd. Het advies

van BIT wordt ter harte genomen om maatregelen te treffen om de consequenties van eventuele uitloop te beperken. Die maatregelen betreffen onder andere het minimaliseren van de afhankelijkheden van het project TWNL van andere UWV-projecten; opschaling van de ontwikkelteams en de aansturing hierop en nadere afspraken in de samenwerking met de verschillende leveranciers om binnen contractuele kader maximale flexibiliteit te creëren.

*Tot slot*

Ik dank zowel BIT als UWV voor de open en constructieve dialoog die tijdens het toetsingsproces heeft plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot concrete aanbevelingen die UWV ondersteunen in het voortzetten van de transitie.

Het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT-systemen vergt blijvende aandacht: het is nooit af. Het zal altijd nodig zijn om de ICT van UWV te versterken en toekomstbestendig te maken, zodat UWV zijn taken goed kan uitvoeren en zo goed mogelijk kan blijven voldoen aan de (digitale) eisen van de maatschappij. Hoe UWV dit doet wordt jaarlijks vastgelegd in het UWV Informatieplan (UIP). Bij de aanbidding van de SUWI-jaarplannen 2019 zal ik u het UIP 2019–2023 doen toekomen.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees