

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Eerste Kamer der
Staten-Generaal
Kazernestraat 52
2514 CV Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44

Onze referentie
2026-0000062402

Bijlage
1

Datum 12 maart 2026
Betreft AcICT advies project BMS

Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) heeft op verzoek van UWV onderzoek verricht naar het UWV-project Bemiddelingsservice fase 1 (BMS). Het advies van het AcICT is als bijlage bij deze brief bijgesloten. In deze brief wordt nader ingegaan op het project BMS, de conclusies en adviezen van het AcICT en is per aanbeveling aangeven op welke wijze UWV hier opvolging aan zal geven.

Project Bemiddelingsservice fase 1

Door steeds snellere ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en technologische innovaties (o.a. AI), wordt het voor werkzoekenden steeds belangrijker om wendbaar te zijn om succesvol te blijven op de arbeidsmarkt. Door de arbeidsmarktdienstverlening van UWV te richten op vaardigheden, competenties en kennis (skills), kan gericht ondersteuning of opleiding worden geboden aan werkzoekenden, werkenden en werkgevers. Om het matchen tussen vraag en aanbod op de krappe arbeidsmarkt te verbeteren, zet UWV in op een nieuw digitaal systeem dat, naast opleiding en ervaring, is gebaseerd op skills: de bemiddelingsservice (BMS). Dit sluit aan bij de maatschappelijke opdracht van UWV om mensen duurzaam mee te laten doen op de arbeidsmarkt en in de maatschappij.

Het project BMS vervangt gedeeltelijk de verouderde systemen WBS en SONAR, die nu gebruikt worden voor de arbeidsbemiddeling. De BMS maakt gebruik van algoritmen om met de input van skills een betere match mogelijk te maken voor cliënt en werkgever. De bedoeling is dat een UWV-adviseur, op basis van het advies van de BMS, het gesprek aangaat met de cliënt om de cliënt te begeleiden naar (duurzaam) werk. De applicatie die UWV heeft aangeschaft is een standaardapplicatie en UWV heeft met de leverancier contractueel vastgelegd dat alle wijzigingen die gewenst zijn in de standaardapplicatie worden opgenomen. Daarnaast is UWV met de leverancier overeengekomen dat de BMS zal gaan aansluiten op de in opdracht van de Rijksoverheid ontwikkelde taxonomie CompetentNL. Hiermee wil UWV bijdragen aan het succesvol gebruik van CompetentNL bij arbeidsbemiddeling. Tevens realiseert UWV in dit project een aantal vernieuwingen die UWV-breed van strategische waarde zijn voor de verdere vernieuwing van het applicatielandschap en het behouden van zijn digitale soevereiniteit.

Conclusie AcICT

Het AcICT concludeert dat de huidige aanpak van UWV resulteert in een onvoldoende beheerst BMS-implementatieproces en werkt dit uit in de volgende punten:

- A. De aanpak past niet bij het vernieuwende karakter van het project.
- B. Het lukt UWV niet om grip te krijgen op de kwaliteit.
- C. Het project loopt uit in tijd en geld.

Opvolging advies AcICT

Naar aanleiding van de bevindingen adviseert het AcICT het project aan te sturen als een vernieuwing, in kleine stappen. Waarbij eerst moet worden vastgesteld dat de matchingsfunctionaliteit voldoende toegevoegde waarde heeft, voordat wordt doorgegaan met de integratiewerkzaamheden en het optimaliseren van de applicatie voor het gebruik door UWV. Het AcICT werkt dit uit in 3 adviezen:

1. Stel experimenteel gebruik voor een beperkte groep niet langer uit, om eerst de waarde voor UWV vast te stellen.

Het AcICT stelt dat experimenteel gebruik bij een dergelijk vernieuwingstraject van belang is om snel te leren van ervaringen met betrekking tot kwaliteit en toegevoegde waarde voor de adviseurs die ermee gaan werken. Daarom adviseert het AcICT het volgende:

- Neem BMS direct in gebruik met een kleine groep adviseurs in twee of drie rayons. Zorg dat BMS een dagelijkse feed van vacatures krijgt en laat adviseurs de profielen zelf invoeren. Zij kunnen zo de matches van BMS vergelijken met die van het oude systeem en de voordelen ervaren van andersoortige matches voor lastige profielen. Deze adviseurs gebruiken BMS naast de bestaande systemen en verzamelen data voor de evaluatie.
- Stel meetbaar vast of, en in welke mate, het matchen aan vaardigheden, competenties en ambities de uitstroom van werkzoekenden verbetert, voor welke doelgroepen dit geldt en hoe het de ondersteuning van de UWV-adviseurs verbetert. Gebruik daarvoor een onderzoeksopzet die objectief en herhaalbaar is. Betrek de adviseurs en de leverancier erbij, en maak gebruik van beschikbare standaard kwaliteitskenmerken van matchingsystemen die beschreven zijn in de vakliteratuur. Investeer zo nodig in het automatiseren van de onderzoeksopzet zodat deze standaard ingezet kan worden als onderdeel van de methode om de kwaliteit van het bemiddelingsproces te beheersen.

Het advies van het AcICT om met een kleine groep UWV-adviseurs te starten sluit aan bij de aanpak van UWV. UWV kiest voor een zorgvuldige gefaseerde opschaling en is ondertussen gestart met een pilot met een beperkte groep van acht UWV-adviseurs die de BMS gaat gebruiken. UWV neemt het advies van het AcICT ter harte en heeft in de planning meer tijd ingeruimd om de eerste ervaringen zorgvuldig te evalueren en tot besluitvorming te komen over gefaseerde opschaling naar volwaardige ingebruikname.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062402

Conform het AcICT-advies zal UWV ter doorlopende verbetering van de BMS de kwaliteit van de match en de toegevoegde waarde van de dienstverlening voor de UWV-adviseurs en -cliënten onderzoeken. Dit onderzoek zal vanaf de eerste pilot worden opgestart en worden doorontwikkeld gedurende de opschaling. UWV zal de doorontwikkelde onderzoeksopzet extern laten toetsen en structureel borgen. De kwaliteit van de applicatie is vanaf het begin vastgesteld door middel van gebruikersvalidaties en onderzoek. Voorafgaand aan implementatie heeft UWV ook kwaliteitsonderzoek gedaan naar bias en uitlegbaarheid van de matches die met de BMS worden gemaakt. De bevindingen die zijn gedaan worden opgelost.

2. Zorg dat afspraken en ontwerpen gebaseerd zijn op diepgaande kennis van de applicatie.

Omdat gebruik wordt gemaakt van technologie die nieuw is voor UWV, adviseert het AcICT dat UWV voldoende investeert in het begrijpen van de technische werking en de samenhang van het geheel. Het AcICT adviseert daarover:

- Bouw kennis en expertise op over de technische werking van BMS, en zorg dat bekend is hoe matching-algoritmen werken en welke variatie mogelijk is. Deel deze kennis breed in de organisatie met beheerders, testers, ontwikkelaars en adviseurs.
- Neem indien nodig aanvullende eisen op in het contract over transparantie en meetbare kwaliteitscriteria, en bepaal op basis hiervan opnieuw en in meer detail wat nodig is om te voldoen aan de AI-verordening. Het is belangrijk dat burgers kunnen rekenen op maximale transparantie, ook als dit wettelijk nog niet wordt gevraagd.
- Ontwikkel een integraal ontwerp van de keten waarmee data tussen BMS en andere UWV-systemen worden uitgewisseld. Zorg daarin voor volledige interface-specificaties, inclusief foutafhandeling en retry-mechanismen, en semantische eenduidigheid of transformatieregels. Motiveer de functie en toegevoegde waarde van de geconsolideerde ABR-database in het geheel. Communiceer dit actief richting alle teams en organiseer feedback op basis waarvan bijstellingen kunnen plaatsvinden.

Ten aanzien van de kosten en doorlooptijd kan opgemerkt worden dat in het BMS-project een aantal belangrijke vernieuwingen in de scope zijn opgenomen (integratieplatform, geconsolideerde database van vacatures en profielen, containerplatform) die UWV-breed meerwaarde geven. Het project BMS is er tegenaan gelopen dat een aantal vernieuwingen die het project nodig heeft, binnen UWV nog niet aanwezig waren en daarom zijn deze binnen de scope van het project opgeleverd. Dit levert voor UWV veel waarde op.

Het implementeren van de applicatie in de private cloud van UWV is een strategische keuze geweest om de afhankelijkheid van een public cloud provider te voorkomen. Al deze vernieuwende elementen leveren buiten de scope van het project op UWV-niveau een belangrijke bijdrage aan zowel de vernieuwing van de legacy als de soevereiniteit.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062402

UWV is bezig met het opbouwen van kennis en expertise over de (technische) werking van de BMS. Door de verschillende (technische) disciplines intensief te laten samenwerken in een dedicated, multidisciplinair team voor de BMS is UWV bezig de ontwikkelaars en beheerders vertrouwd te maken met dit systeem. Om dit verder te verdiepen worden, conform het AcICT-advies, specialisten met een focus op het doorgronden van de BMS-algoritmen en de mogelijke uitkomsten daarvan aan dit team toegevoegd. Daarbij heeft UWV oog voor de balans tussen de diepgang van de op te bouwen kennis en de verantwoordelijkheid die de leverancier hierin heeft.

Gezien de toenemende toepassingsmogelijkheden van AI, in combinatie met aangescherpte wettelijke en maatschappelijke eisen, waaronder de Europese AI-verordening, heeft het voor UWV strategische prioriteit om AI verantwoordbaar, uitlegbaar en rechtmatig in te zetten. UWV heeft begin 2026 een AI-visie en strategie vastgesteld en is bezig met de inrichting van de bijbehorende governance. Voor de BMS is UWV samen met de leverancier aan het werk om ervoor te zorgen dat dit systeem voldoet aan de vereisten vanuit de AI-verordening. UWV onderschrijft het standpunt van het AcICT dat burgers ervan uit mogen gaan dat transparantie zo snel mogelijk gerealiseerd wordt, ook als dat wettelijk nog niet verplicht is onder de AI-verordening. Ook onderzoekt UWV of het nodig is om aanvullende eisen op te nemen in het contract over transparantie en meetbare kwaliteitscriteria.

UWV erkent dat er op het bestaande integrale ketenontwerp nog verbetering mogelijk is. Hier is UWV-breed ook aandacht voor. Voor de start van het project BMS fase 2 zal op basis van een integraal ontwerp de keten worden aangepast aan de doelarchitectuur.

3. Verbeter de wijze van samenwerken binnen UWV en met de leverancier.

Het AcICT adviseert om de samenwerking tussen onderdelen van UWV, en tussen UWV en de leverancier, zowel intensiever als zakelijker te maken door middel van de volgende maatregelen:

- Organiseer een nauwere samenwerking met de leverancier zodat de oplossingssnelheid van bevindingen toeneemt. De basis hiervoor is een geïntegreerd scrumteam waarin de leverancier en UWV samenwerken aan de koppelingen. Het huidige contract biedt mogelijkheden voor deze intensieve manier van samenwerking en kennisoverdracht. Idealiter werkt dit team op één locatie en onder aansturing van één leider in een tweewekelijkse cyclus.
- Laat specialisten uit verschillende teams bij UWV die raakvlakken hebben met BMS intensiever samenwerken. Het eerdergenoemde integrale ontwerp kan als startpunt dienen om te bepalen welke specialisten samen in één team moeten werken.
- Test nieuwe functionaliteit samen met de testers in het ontwikkelteam. Werk met een korte releasecyclus en eventueel met patches om de snelheid van feedback tussen ontwikkelen en testen te versnellen tot één of enkele dagen.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062402

- Maak binnen de bestaande juridische kaders contractafspraken die recht doen aan de gewijzigde aanpak. Enerzijds betekent dit dat betalingen worden gerelateerd aan prestaties en resultaat, anderzijds betekent dit dat beide partijen voordeel hebben van de innovatiemogelijkheden die de samenwerking biedt.
- Maak meer gebruik van de auditmogelijkheden uit het contract om de kwaliteit van de software te monitoren. Laat in de toekomst een onafhankelijke partij het solvabiliteitsonderzoek naar de leverancier en aanverwante ondernemingen uitvoeren.
- Definieer in aanvulling op de contractverlengingsmomenten extra go/no-go momenten in het komende halfjaar op basis van de vastgestelde kwaliteit in termen van de eerdergenoemde kwaliteitskenmerken. Deze kwaliteitskenmerken moeten ook opgenomen worden in de dienstenniveau-overeenkomst die nog moet worden gesloten.

Aan het advies van het AcICT om nauwere samenwerking tussen de diverse onderdelen van UWV te organiseren, heeft UWV reeds uitvoering gegeven door multidisciplinaire teams samen te stellen die end-to-end verantwoordelijk zijn voor het beheer en de doorontwikkeling van de gehele BMS-applicatie en de daarmee samenhangende IT-keten.

Het testen van nieuwe functionaliteiten is hier een belangrijk onderdeel van. UWV investeert allereerst in het verhogen van de kwaliteit van het huidig releaseproces én snellere wederzijdse opleveringen van ontwikkelingen en testresultaten tussen UWV en leverancier. UWV onderzoekt op termijn ook of nauwere samenwerking in een geïntegreerd team met de leverancier mogelijk en wenselijk is.

Wat betreft de adviezen van het AcICT die wijzigingen in het contract voorstellen, gaat UWV onderzoeken of het mogelijk is om hier opvolging aan te geven en zo ja, op welke wijze dat kan worden vastgelegd. De adviezen van het AcICT over het gebruikmaken van de mogelijkheden die het contract biedt neemt UWV ter harte. UWV gaat binnen de kaders van het contract in 2026 één of meerdere externe en onafhankelijke audits bij de leverancier uit laten voeren.

In de komende go/no-go momenten zal UWV aandacht besteden aan de vastgestelde kwaliteit van de match en van de applicatie. Over de meest kritische go/no-go momenten zal UWV op RvB-niveau beslissen.

Naar de toekomst toe geeft het AcICT terecht aan dat de uitwerking van het project Bemiddelingsservice fase 2 en de verdere uitfasering van WBS en SONAR afhangen van het kwaliteitsoordeel en het go/no-go besluit.

Gelet op het brede belang van dit programma voor UWV, burgers en diverse onderdelen binnen SZW, zullen UWV en SZW periodiek overleg voeren over de opvolging van de aanbevelingen en het verdere verloop van het project.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062402

Tot slot gaat bijzondere dank uit naar het onderzoeksteam van het AcICT voor hun inzet en constructieve samenwerking. Het resultaat hiervan is een waardevol adviesrapport voor UWV en in het bijzonder het Project Bemiddelingsservice fase 1.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

J.A. Vijlbrief

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44

Onze referentie
2026-0000062410

Bijlage
1

Datum 12 maart 2026
Betreft Aanbiedingsbrief TK AcICT advies project BMS

Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) heeft op verzoek van UWV onderzoek verricht naar het UWV-project Bemiddelingsservice fase 1 (BMS). Het advies van het AcICT is als bijlage bij deze brief bijgesloten. In deze brief wordt nader ingegaan op het project BMS, de conclusies en adviezen van het AcICT en is per aanbeveling aangeven op welke wijze UWV hier opvolging aan zal geven.

Project Bemiddelingsservice fase 1

Door steeds snellere ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en technologische innovaties (o.a. AI), wordt het voor werkzoekenden steeds belangrijker om wendbaar te zijn om succesvol te blijven op de arbeidsmarkt. Door de arbeidsmarktdienstverlening van UWV te richten op vaardigheden, competenties en kennis (skills) kan gerichter ondersteuning of opleiding worden geboden aan werkzoekenden, werkenden en werkgevers. Om het matchen tussen vraag en aanbod op de krappe arbeidsmarkt te verbeteren zet UWV in op een nieuw digitaal systeem dat, naast opleiding en ervaring, is gebaseerd op skills: de bemiddelingsservice (BMS). Dit sluit aan bij de maatschappelijke opdracht van UWV om mensen duurzaam mee te laten doen op de arbeidsmarkt en in de maatschappij.

Het project BMS vervangt gedeeltelijk de verouderde systemen WBS en SONAR, die nu gebruikt worden voor de arbeidsbemiddeling. De BMS maakt gebruik van algoritmen om met de input van skills een betere match mogelijk te maken voor cliënt en werkgever. De bedoeling is dat een UWV-adviseur, op basis van het advies van de BMS, het gesprek aangaat met de cliënt om de cliënt te begeleiden naar (duurzaam) werk. De applicatie die UWV heeft aangeschaft is een standaardapplicatie en UWV heeft met de leverancier contractueel vastgelegd dat alle wijzigingen die gewenst zijn in de standaardapplicatie worden opgenomen. Daarnaast is UWV met de leverancier overeengekomen dat de BMS zal gaan aansluiten op de in opdracht van de Rijksoverheid ontwikkelde taxonomie CompetentNL. Hiermee wil UWV bijdragen aan het succesvol gebruik van CompetentNL bij arbeidsbemiddeling. Tevens realiseert UWV in dit project een aantal vernieuwingen die UWV-breed van strategische waarde zijn voor de verdere vernieuwing van het applicatielandschap en het behouden van zijn digitale soevereiniteit.

Conclusie AcICT

Het AcICT concludeert dat de huidige aanpak van UWV resulteert in een onvoldoende beheerst BMS-implementatieproces en werkt dit uit in de volgende punten:

- A. De aanpak past niet bij het vernieuwende karakter van het project.
- B. Het lukt UWV niet om grip te krijgen op de kwaliteit.
- C. Het project loopt uit in tijd en geld.

Opvolging advies AcICT

Naar aanleiding van de bevindingen adviseert het AcICT het project aan te sturen als een vernieuwing, in kleine stappen. Waarbij eerst moet worden vastgesteld dat de matchingsfunctionaliteit voldoende toegevoegde waarde heeft, voordat wordt doorgegaan met de integratiewerkzaamheden en het optimaliseren van de applicatie voor het gebruik door UWV. Het AcICT werkt dit uit in 3 adviezen:

1. Stel experimenteel gebruik voor een beperkte groep niet langer uit, om eerst de waarde voor UWV vast te stellen.

Het AcICT stelt dat experimenteel gebruik bij een dergelijk vernieuwingstraject van belang is om snel te leren van ervaringen met betrekking tot kwaliteit en toegevoegde waarde voor de adviseurs die ermee gaan werken. Daarom adviseert het AcICT het volgende:

- Neem BMS direct in gebruik met een kleine groep adviseurs in twee of drie rayons. Zorg dat BMS een dagelijkse feed van vacatures krijgt en laat adviseurs de profielen zelf invoeren. Zij kunnen zo de matches van BMS vergelijken met die van het oude systeem en de voordelen ervaren van andersoortige matches voor lastige profielen. Deze adviseurs gebruiken BMS naast de bestaande systemen en verzamelen data voor de evaluatie.
- Stel meetbaar vast of, en in welke mate, het matchen aan vaardigheden, competenties en ambities de uitstroom van werkzoekenden verbetert, voor welke doelgroepen dit geldt en hoe het de ondersteuning van de UWV-adviseurs verbetert. Gebruik daarvoor een onderzoeksopzet die objectief en herhaalbaar is. Betrek de adviseurs en de leverancier erbij, en maak gebruik van beschikbare standaard kwaliteitskenmerken van matchingsystemen die beschreven zijn in de vakliteratuur. Investeer zo nodig in het automatiseren van de onderzoeksopzet zodat deze standaard ingezet kan worden als onderdeel van de methode om de kwaliteit van het bemiddelingsproces te beheersen.

Het advies van het AcICT om met een kleine groep UWV-adviseurs te starten sluit aan bij de aanpak van UWV. UWV kiest voor een zorgvuldige gefaseerde opschaling en is ondertussen gestart met een pilot met een beperkte groep van acht UWV-adviseurs die de BMS gaat gebruiken. UWV neemt het advies van het AcICT ter harte en heeft in de planning meer tijd ingeruimd om de eerste ervaringen zorgvuldig te evalueren en tot besluitvorming te komen over gefaseerde opschaling naar volwaardige ingebruikname.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062410

Conform het AcICT-advies zal UWV ter doorlopende verbetering van de BMS de kwaliteit van de match en de toegevoegde waarde van de dienstverlening voor de UWV-adviseurs en -cliënten onderzoeken. Dit onderzoek zal vanaf de eerste pilot worden opgestart en worden doorontwikkeld gedurende de opschaling. UWV zal de doorontwikkelde onderzoeksopzet extern laten toetsen en structureel borgen. De kwaliteit van de applicatie is vanaf het begin vastgesteld door middel van gebruikersvalidaties en onderzoek. Voorafgaand aan implementatie heeft UWV ook kwaliteitsonderzoek gedaan naar bias en uitlegbaarheid van de matches die met de BMS worden gemaakt. De bevindingen die zijn gedaan worden opgelost.

2. Zorg dat afspraken en ontwerpen gebaseerd zijn op diepgaande kennis van de applicatie.

Omdat gebruik wordt gemaakt van technologie die nieuw is voor UWV, adviseert het AcICT dat UWV voldoende investeert in het begrijpen van de technische werking en de samenhang van het geheel. Het AcICT adviseert daarover:

- Bouw kennis en expertise op over de technische werking van BMS, en zorg dat bekend is hoe matching-algoritmen werken en welke variatie mogelijk is. Deel deze kennis breed in de organisatie met beheerders, testers, ontwikkelaars en adviseurs.
- Neem indien nodig aanvullende eisen op in het contract over transparantie en meetbare kwaliteitscriteria, en bepaal op basis hiervan opnieuw en in meer detail wat nodig is om te voldoen aan de AI-verordening. Het is belangrijk dat burgers kunnen rekenen op maximale transparantie, ook als dit wettelijk nog niet wordt gevraagd.
- Ontwikkel een integraal ontwerp van de keten waarmee data tussen BMS en andere UWV-systemen worden uitgewisseld. Zorg daarin voor volledige interface-specificaties, inclusief foutafhandeling en retry-mechanismen, en semantische eenduidigheid of transformatieregels. Motiveer de functie en toegevoegde waarde van de geconsolideerde ABR-database in het geheel. Communiceer dit actief richting alle teams en organiseer feedback op basis waarvan bijstellingen kunnen plaatsvinden.

Ten aanzien van de kosten en doorlooptijd kan opgemerkt worden dat in het BMS-project een aantal belangrijke vernieuwingen in de scope zijn opgenomen (integratieplatform, geconsolideerde database van vacatures en profielen, containerplatform) die UWV-breed meerwaarde geven. Het project BMS is er tegenaan gelopen dat een aantal vernieuwingen die het project nodig heeft, binnen UWV nog niet aanwezig waren en daarom zijn deze binnen de scope van het project opgeleverd. Dit levert voor UWV veel waarde op.

Het implementeren van de applicatie in de private cloud van UWV is een strategische keuze geweest om de afhankelijkheid van een public cloud provider te voorkomen. Al deze vernieuwende elementen leveren buiten de scope van het project op UWV-niveau een belangrijke bijdrage aan zowel de vernieuwing van de legacy als de soevereiniteit.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062410

UWV is bezig met het opbouwen van kennis en expertise over de (technische) werking van de BMS. Door de verschillende (technische) disciplines intensief te laten samenwerken in een dedicated, multidisciplinair team voor de BMS is UWV bezig de ontwikkelaars en beheerders vertrouwd te maken met dit systeem. Om dit verder te verdiepen worden, conform het AcICT-advies, specialisten met een focus op het doorgronden van de BMS-algoritmen en de mogelijke uitkomsten daarvan aan dit team toegevoegd. Daarbij heeft UWV oog voor de balans tussen de diepgang van de op te bouwen kennis en de verantwoordelijkheid die de leverancier hierin heeft.

Gezien de toenemende toepassingsmogelijkheden van AI, in combinatie met aangescherpte wettelijke en maatschappelijke eisen, waaronder de Europese AI-verordening, heeft het voor UWV strategische prioriteit om AI verantwoordbaar, uitlegbaar en rechtmatig in te zetten. UWV heeft begin 2026 een AI-visie en strategie vastgesteld en is bezig met de inrichting van de bijbehorende governance. Voor de BMS is UWV samen met de leverancier aan het werk om ervoor te zorgen dat dit systeem voldoet aan de vereisten vanuit de AI-verordening. UWV onderschrijft het standpunt van het AcICT dat burgers ervan uit mogen gaan dat transparantie zo snel mogelijk gerealiseerd wordt, ook als dat wettelijk nog niet verplicht is onder de AI-verordening. Ook onderzoekt UWV of het nodig is om aanvullende eisen op te nemen in het contract over transparantie en meetbare kwaliteitscriteria.

UWV erkent dat er op het bestaande integrale ketenontwerp nog verbetering mogelijk is. Hier is UWV-breed ook aandacht voor. Voor de start van het project BMS fase 2 zal op basis van een integraal ontwerp de keten worden aangepast aan de doelarchitectuur.

3. Verbeter de wijze van samenwerken binnen UWV en met de leverancier.

Het AcICT adviseert om de samenwerking tussen onderdelen van UWV, en tussen UWV en de leverancier, zowel intensiever als zakelijker te maken door middel van de volgende maatregelen:

- Organiseer een nauwere samenwerking met de leverancier zodat de oplossingsnelheid van bevindingen toeneemt. De basis hiervoor is een geïntegreerd scrumteam waarin de leverancier en UWV samenwerken aan de koppelingen. Het huidige contract biedt mogelijkheden voor deze intensieve manier van samenwerking en kennisoverdracht. Idealiter werkt dit team op één locatie en onder aansturing van één leider in een tweewekelijkse cyclus.
- Laat specialisten uit verschillende teams bij UWV die raakvlakken hebben met BMS intensiever samenwerken. Het eerdergenoemde integrale ontwerp kan als startpunt dienen om te bepalen welke specialisten samen in één team moeten werken.
- Test nieuwe functionaliteit samen met de testers in het ontwikkelteam. Werk met een korte releasecyclus en eventueel met patches om de snelheid van feedback tussen ontwikkelen en testen te versnellen tot één of enkele dagen.

Datum

12 maart 2026

Onze referentie

2026-0000062410

- Maak binnen de bestaande juridische kaders contractafspraken die recht doen aan de gewijzigde aanpak. Enerzijds betekent dit dat betalingen worden gerelateerd aan prestaties en resultaat, anderzijds betekent dit dat beide partijen voordeel hebben van de innovatiemogelijkheden die de samenwerking biedt.
- Maak meer gebruik van de auditmogelijkheden uit het contract om de kwaliteit van de software te monitoren. Laat in de toekomst een onafhankelijke partij het solvabiliteitsonderzoek naar de leverancier en aanverwante ondernemingen uitvoeren.
- Definieer in aanvulling op de contractverlengingsmomenten extra go/no-go momenten in het komende halfjaar op basis van de vastgestelde kwaliteit in termen van de eerdergenoemde kwaliteitskenmerken. Deze kwaliteitskenmerken moeten ook opgenomen worden in de dienstenniveau-overeenkomst die nog moet worden gesloten.

Aan het advies van het AcICT om nauwere samenwerking tussen de diverse onderdelen van UWV te organiseren heeft UWV reeds uitvoering gegeven door multidisciplinaire teams samen te stellen die end-to-end verantwoordelijk zijn voor het beheer en de doorontwikkeling van de gehele BMS-applicatie en de daarmee samenhangende IT-keten.

Het testen van nieuwe functionaliteiten is hier een belangrijk onderdeel van. UWV investeert allereerst in het verhogen van de kwaliteit van het huidig releaseproces én snellere wederzijdse opleveringen van ontwikkelingen en testresultaten tussen UWV en leverancier. UWV onderzoekt op termijn ook of nauwere samenwerking in een geïntegreerd team met de leverancier mogelijk en wenselijk is.

Wat betreft de adviezen van het AcICT die wijzigingen in het contract voorstellen, gaat UWV onderzoeken of het mogelijk is om hier opvolging aan te geven en zo ja, op welke wijze dat kan worden vastgelegd. De adviezen van het AcICT over het gebruikmaken van de mogelijkheden die het contract biedt neemt UWV ter harte. UWV gaat binnen de kaders van het contract in 2026 één of meerdere externe en onafhankelijke audits bij de leverancier uit laten voeren.

In de komende go/no-go momenten zal UWV aandacht besteden aan de vastgestelde kwaliteit van de match en van de applicatie. Over de meest kritische go/no-go momenten zal UWV op RvB-niveau beslissen.

Naar de toekomst toe geeft het AcICT terecht aan dat de uitwerking van het project Bemiddelingsservice fase 2 en de verdere uitfasering van WBS en SONAR afhangen van het kwaliteitsoordeel en het go/no-go besluit.

Gelet op het brede belang van dit programma voor UWV, burgers en diverse onderdelen binnen SZW, zullen UWV en SZW periodiek overleg voeren over de opvolging van de aanbevelingen en het verdere verloop van het project.

Datum
12 maart 2026

Onze referentie
2026-0000062410

Tot slot gaat bijzondere dank uit naar het onderzoeksteam van het AcICT voor hun inzet en constructieve samenwerking. Het resultaat hiervan is een waardevol adviesrapport voor UWV en in het bijzonder het Project Bemiddelingsservice fase 1.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

J.A. Vijlbrief



AFSCHRIFT

> Retouradres Postbus 16292 2500 BG Den Haag

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
T.a.v. de heer R. Steenvoorden, lid Raad van Bestuur
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam



I.a.a.: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
T.a.v. de minister, mevrouw drs. M.L.J. Paul
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Betreft

Aanbieding definitief advies Bemiddelingsservice fase 1

Geachte heer Steenvoorden,

U heeft het Adviescollege ICT-toetsing verzocht een onderzoek uit te voeren naar het project Bemiddelingsservice fase 1. Het Adviescollege ICT-toetsing heeft dit onderzoek inmiddels afgerond. Bijgaand treft u het definitieve advies aan.

Uw medewerkers zijn geïnformeerd over de strekking van het advies. Voor de volledigheid maak ik u erop attent dat nu de periode van vier weken ingaat waarbinnen het advies met de bestuurlijke reactie naar beide kamers van de Staten-Generaal dient te worden gestuurd. Op grond van onze instellingswet zijn wij gehouden het advies binnen twee weken openbaar te maken.

Met de meeste hoogachting,
namens het Adviescollege ICT-toetsing,

w.g.


Voorzitter

Muzenstraat 95
Den Haag
Postbus 16292
2500 BG Den Haag
adviescollegeicttoetsing.nl

Contactpersoon

info@adviescollegeicttoetsing.nl

Datum

4 februari 2026

Kenmerk

2026-0000054706

Uw kenmerk

SBK/10633MF

Bijlage(n)

Definitief advies
Bemiddelingsservice fase 1



> Retouradres Postbus 16292 2500 BG Den Haag

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
T.a.v. de heer R. Steenvoorden, lid Raad van Bestuur
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

I.a.a.: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
T.a.v. de minister, mevrouw drs. M.L.J. Paul
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Betreft
Advies Bemiddelingsservice fase 1

Geachte heer Steenvoorden,

U heeft het Adviescollege ICT-toetsing verzocht een onderzoek uit te voeren naar het project Bemiddelingsservice fase 1 van UWV. De opdrachtgever van het project is de directeur uitvoering van de divisie Werkbedrijf. Het advies kan als volgt worden samengevat:

Muzenstraat 95
Den Haag
Postbus 16292
2500 BG Den Haag
adviescollegeicttoetsing.nl

Contactpersoon
info@adviescollegeicttoetsing.nl

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

Uw kenmerk
SBK/10633MF

Bijlage(n)
geen

UWV vernieuwt de matchingsfunctionaliteit en de ondersteunende workflow die werkzoekenden koppelt aan vacatures: de Bemiddelingsservice (BMS). UWV wil zo de dienstverlening verbeteren door te matchen op vaardigheden, competenties en ambities. Het project draagt bovendien bij aan de uitfasering van legacy-applicaties. De nieuwe applicatie wisselt data uit met de andere systemen van UWV en moet voldoen aan de AI-verordening.

Conclusie

De huidige aanpak van UWV resulteert in een onvoldoende beheerst BMS-implementatieproces:

- A. De aanpak past niet bij het vernieuwende karakter van het project.
- B. Het lukt UWV niet om grip te krijgen op de kwaliteit.
- C. Het project loopt uit in tijd en geld.

Advies

Wij adviseren het project aan te sturen als een vernieuwing, in kleine stappen. Laat de integratiewerkzaamheden en het optimaliseren van de applicatie voor het gebruik door UWV pas doorgaan als vaststaat dat de matchingsfunctionaliteit voldoende toegevoegde waarde heeft.

- 1. Stel experimenteel gebruik voor een beperkte groep niet langer uit, om eerst de waarde voor UWV vast te stellen.
- 2. Zorg dat afspraken en ontwerpen gebaseerd zijn op diepgaande kennis van de applicatie.
- 3. Verbeter de wijze van samenwerken binnen UWV en met de leverancier.

Hieronder vindt u eerst een korte beschrijving van het project. Daarna werken we bovenstaande analyse en adviezen nader uit. Wij concentreren ons hierbij op de belangrijkste risico's van het project. In de bijlage vindt u de details van het project.

Korte omschrijving van het project Bemiddelingsservice fase 1

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

De divisie Werkbedrijf van het UWV heeft de missie om mensen op weg te helpen naar werk. De adviseurs van de divisie Werkbedrijf helpen mensen met het zoeken van werk en maken daarbij gebruik van een applicatie voor het matchen van werkzoekenden met vacatures. Momenteel worden werkzoekenden aan vacatures gekoppeld op basis van opleidingen en eerder vervulde beroepen, maar in de toekomst wil UWV vaardigheden, competenties en ambities gebruiken zodat werkzoekenden méér geschikte vacatures aangeboden krijgen.

De bestaande applicatie WBS die UWV voor matching gebruikt, is geïntegreerd in de platformen Werk.nl en SONAR. WBS en SONAR zijn aangemerkt als problematische legacy (verouderde systemen) en worden vervangen. WBS kan bovendien geen vaardigheden, competenties en ambities verwerken. UWV heeft daarom besloten om WBS, door middel van een aanbesteding, te vervangen door de implementatie van een standaardpakket. Het doel van deze nieuwe bemiddelingsservice BMS is om de adviseurs beter te ondersteunen bij het koppelen van werkzoekenden aan openstaande vacatures om daarmee de uitstroom naar werk te verbeteren. Ook wil UWV de afstand tussen de werkzoekende en de arbeidsmarkt kunnen vaststellen. Hiervoor vervangt BMS een deel van de bestaande applicaties. Het project maakt deel uit van het overkoepelende WorkIT-programma¹.

Het aangeschafte product wordt door de leverancier als *Software-as-a-Service* (SaaS) geleverd dat wil zeggen als een dienst vanuit een publieke cloud. UWV heeft echter een pakket gevraagd dat op de eigen infrastructuur draait. Daartoe heeft UWV een containerplatform ingericht; de leverancier heeft de applicatie daar technisch geschikt voor gemaakt.

BMS gaat deel uitmaken van de informatieketen rond werkbemiddeling. Op dit moment kunnen werkzoekenden profielen (cv's) en werkgevers vacatures invoeren via Werk.nl. UWV-medewerkers administreren informatie over het arbeidsbemiddelingsproces in SONAR. BMS moet met deze systemen informatie uitwisselen. Omdat SONAR en Werk.nl op termijn vervangen worden, is besloten de informatie uit beide systemen te consolideren in één database voor arbeidsbemiddelingsrelaties (ABR) waarmee BMS gegevens uitwisselt.

Het project kent een meerjarige fasering met bijbehorende investeringen. Er is gestart met het project Bemiddelingsservice Consolidatie Databases in augustus 2022 (€ 7 miljoen). Vervolgens is tijdens het project Bemiddelingsservice fase 0 de standaardapplicatie op het containerplatform geïmplementeerd en beproefd (€ 13 miljoen). Dit project is in februari 2024 gestart en in september 2024 afgerond. Daarna is het project Bemiddelingsservice fase 1 gestart waarbij de implementatie van BMS binnen het Werkbedrijf plaatsvindt (€ 30 miljoen). Fase 2, gericht op bredere uitrol naar alle werkzoekenden en werkgevers, is nog niet begroot. Naast genoemde uitgaven bedragen de structurele kosten € 8,7 miljoen per jaar.

De scope van ons onderzoek ligt op fase 1 van BMS, met een doorkijk naar fase 2. In fase 1 vindt een gefaseerde implementatie van BMS plaats; men begint met een beperkte groep adviseurs en breidt uit naar alle circa 3.000 adviseurs binnen een periode van ongeveer zes maanden. De planning was dat de eerste adviseurs in 2025 BMS zouden gaan gebruiken. Doordat integratie met andere systemen en de benodigde functionaliteit voor gebruikers nog niet volledig beschikbaar zijn, is de ingebruikname drie keer uitgesteld. Op dit moment staat de ingebruikname gepland voor februari 2026.

¹ Zie ons eerder advies: <https://www.adviescollegeicttoetsing.nl/documenten/2022/12/22/bit-advies-workit>

De applicatie is geclassificeerd door UWV als hoog-risico AI-systeem in de terminologie van de Europese AI-verordening. UWV is in fase 1 de gebruiker en de leverancier wordt gezien als aanbieder. Beide moeten voldoen aan de eisen die de verordening daaraan stelt.

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

Conclusie: De huidige aanpak van UWV resulteert in een onvoldoende beheerst BMS-implementatieproces

Wij begrijpen de wens om de applicatie voor het matchen van werkzoekenden aan vacatures te vernieuwen zodat werkzoekenden méér geschikte vacatures aangeboden krijgen. Na een periode van ruim drie jaar - vanaf het project Bemiddelingservice Consolidatie Databases - heeft UWV echter niet kunnen vaststellen dat de werking van het aangeschafte product voor UWV voldoet. Wij kunnen ook niet concluderen dat het product voldoet, maar wel dat het implementatieproces onvoldoende beheerst is. Dit is het gevolg van de huidige aanpak.

A. De aanpak past niet bij het vernieuwende karakter van het project

BMS is in veel opzichten vernieuwend. Zo'n vernieuwend project vraagt om passende aansturing, maar de huidige wijze van aansturing van UWV sluit daar niet bij aan. Hierdoor staat UWV steeds voor verrassingen en is de beheersing onvoldoende. We werken deze redenering hieronder uit.

- In het project komen veel vernieuwingen samen:
 - UWV koppelt profielen nu aan vacatures op basis van opleiding, werkervaring en reisafstand, maar gaat met het nieuwe systeem werken op basis van vaardigheden, competenties en ambities. UWV heeft hier nog geen ervaring mee.
 - UWV is gewend te werken met grote leveranciers voor de ondersteuning van haar primaire processen. Bij aanvang van de opdracht en tot op heden is UWV de grootste klant van de leverancier, waarbij de leverancier geen ervaring heeft met een opdrachtgever zoals UWV.
 - UWV heeft geen ervaring met de implementatie van een SaaS-platform in een eigen cloudomgeving.
 - UWV wil dat de leverancier aansluit op de taxonomie CompetentNL. De leverancier werkt nu met een eigen taxonomie. CompetentNL is nog niet beproefd, het is onduidelijk hoe de leverancier erop kan aansluiten en wat de consequenties zijn voor de matchingresultaten.
 - De AI-verordening is nieuwe regelgeving waar UWV voor het eerst aan moet voldoen.
- De wijze van aansturing en implementatie past niet bij de aard van het project:
 - UWV heeft een standaardpakket geselecteerd. Daarbij is het *best practice* dat het pakket zoveel mogelijk wordt ingezet zoals het is bedoeld en ontworpen. Wij zien echter dat UWV ervoor kiest de software aan te laten passen. Daarbij moeten functionele wijzigingen getest worden die niet goed zijn beschreven.
 - Er wordt hard gewerkt aan de op te leveren producten maar de kwaliteit van wat wordt opgeleverd wordt te weinig structureel besproken of er wordt onvoldoende op geacteerd.
 - Teams werken onvoldoende in samenhang doordat gemeenschappelijke ontwerpen ontbreken. Als gevolg daarvan begrijpen de mensen die moeten samenwerken elkaar niet. Of ze zijn niet op de hoogte van elkaars werkzaamheden en uitgangspunten.
 - Agile werken is nog niet volwassen. De implementatie gaat uit van een snelle, gefaseerde landelijke uitrol zodra het projectresultaat aan alle acceptatiecriteria voldoet. En niet van een geleidelijke, experimentele uitrol van werkende onderdelen in kleine stappen.

B. Het lukt UWV niet om grip te krijgen op de kwaliteit

Doordat de focus niet ligt op leren en evalueren krijgt UWV geen grip op de kwaliteit. Wij zien een complexe oplossing waaraan steeds nieuwe eisen worden gesteld. Intussen is het niet duidelijk of de matchingsresultaten voldoende toegevoegde waarde bieden voor UWV.

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

- De oplossing bij UWV wordt complexer dan nodig:
 - UWV heeft gekozen voor *near real-time* datasynchronisatie van BMS met informatie uit de bestaande systemen, via de ABR-database en een aantal koppelmodules. Deze informatieketen wordt gebouwd door een scrumteam van UWV en is nog steeds niet af. Eenvoudiger alternatieven, zoals informatie alleen via een batchproces inlezen, zijn niet gekozen.
 - Aanvullen van vaardigheden, competenties en ambities binnen het platform van de leverancier heeft voor extra complexiteit gezorgd. De nieuwe BMS heeft deze gegevens nodig om een match tussen profielen en vacatures te maken. De leverancier gaat er in zijn product vanuit dat deze gegevens worden ingevoerd middels de schermen van de applicatie. Omdat UWV de gegevens uit bestaande systemen als uitgangspunt wil gebruiken, heeft de leverancier een extra importfunctie moeten ontwikkelen om ze in vacatures en profielen automatisch aan te vullen. Er is niet gekozen voor een eenvoudiger alternatief waarbij adviseurs samen met de klant vaardigheden, competenties en ambities invullen.
 - De installatie van een nieuwe release is nog onvoldoende geautomatiseerd voor UWV waardoor bestanden soms niet overkomen en er handmatige aanpassingen moeten plaatsvinden.
 - UWV is niet altijd bereid haar werkwijze aan te passen om het werken met een standaardpakket mogelijk te maken. Een voorbeeld hiervan is het taalgebruik richting cliënten. Om de gebruikerservaring te laten aansluiten op de gebruikte begrippen bij UWV, wordt gewerkt met een vertaalbestand waar een UWV-taal aan is toegevoegd. UWV beheert dit bestand. Het resultaat moet door de leverancier worden overgenomen in de front-end app. Dit blijkt een foutgevoelig proces te zijn.
- Het Programma van Eisen biedt onvoldoende houvast om de benodigde functionaliteit en kwaliteit vast te stellen. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Het Programma van Eisen geeft geen antwoord op de vraag of matching op basis van opleiding, beroep en ervaring mogelijk moet zijn, naast matchen op vaardigheden, competentie en ambities. De leverancier gaat ervan uit dat matching alleen mogelijk is op basis van vaardigheden, competenties en ambities, terwijl UWV uitgaat van de huidige data waarin informatie over vaardigheden, competenties en ambities ontbreekt. Als gevolg hiervan is een meerwerktraject overeengekomen waarin de leverancier software heeft ontwikkeld die deze gegevens geautomatiseerd toevoegt aan profielen en vacatures.
 - Het Programma van Eisen definieert niet hoe kan worden bepaald of het matchen met BMS voldoende kwaliteit heeft en ook niet wat de verwachte verbetering is van het matchen.
 - De eenmalig uitgevoerde vergelijking tussen de matchresultaten van WBS en BMS is van onvoldoende kwaliteit en omvang om zekerheid te geven over de juiste werking in de praktijk.
 - Eisen aan de koppelvlakken blijken te vrijblijvend te zijn geformuleerd. Er zijn geen duidelijke afspraken gemaakt over de informatie die moet worden uitgewisseld of informatiestandaarden die moeten worden ondersteund. Daarom heeft UWV nieuwe koppelvlakken moeten ontwikkelen die nog niet betrouwbaar zijn.
 - De relatie tussen de acceptatiecriteria, het Programma van Eisen en het contract zijn niet duidelijk.

- De kwaliteit van de dienstverlening na acceptatie kan pas worden vastgesteld als deze is vastgesteld in een dienstenniveau-overeenkomst (SLA). Ten tijde van ons onderzoek is deze nog niet afgerond.
- Er is geen structureel werkende kwaliteitsmonitoring op de werking van BMS:
 - De leverancier van BMS kan geen geautomatiseerde test voor gebruikersinteractie en integraties uitvoeren in de omgeving van UWV. UWV vangt dit op met een systeemtest op de maandelijkse release waar nog veel bevindingen uitkomen. Hierdoor krijgen ontwikkelaars van de leverancier met vertraging feedback op de kwaliteit van hun werk. Dit is geen houdbare werkwijze.
 - UWV beoordeelt de werking van de applicatie met controles op de in- en output van de applicatie en heeft onvoldoende kennis van de gebruikte algoritmen om de kwaliteit vast te stellen. Hierdoor weet UWV niet in hoeverre de nieuwe manier van matching beter is dan de hiervoor gehanteerde werkwijze in WBS en in welke mate de nieuwe werkwijze meer mensen aan werk helpt.
 - De AI-verordening stelt eisen aan de kwaliteitsmonitoring van BMS. Voor een aantal onderdelen van de AI-verordening ligt de deadline om eraan te voldoen in augustus 2026. We hebben echter geen activiteitenoverzicht of planning aangetroffen die beschrijft hoe aan die eisen gaat worden voldaan en welk beslag dat op resources legt.

Datum

2 februari 2026

Kenmerk

2026-0000054702

C. *Het project loopt uit in tijd en geld*

Er wordt hard gewerkt door de leverancier en UWV om een kwalitatief hoogwaardig product op te leveren. Echter, doordat er grote onzekerheden zijn in de werkzaamheden, is de opgestelde planning niet haalbaar. Ondertussen kunnen de adviseurs van het Werkbedrijf geen gebruik maken van de vernieuwing waaraan zij behoefte hebben en kan UWV niet leren van gebruikerservaringen met de toepassing. Dit heeft ook gevolgen voor de kosten. Meer in detail zien we de volgende problemen:

- De geplande live-datum is met tien maanden overschreden. De koppelingen werken nog steeds niet goed; niet alle gegevens komen aan in de doelapplicatie en gegevens gaan niet terug naar de bronsystemen.
- De planning blijft onzeker. De nieuwe planning is alleen haalbaar als de volledige keten veel sneller en betere software levert dan tot nu toe is gedaan. Hier is geen onderbouwing voor gegeven. De haalbaarheid van de huidige planning wordt door de verschillende stakeholders verschillend ervaren. In zijn algemeenheid zien wij dat het optimisme toeneemt naarmate de persoon hoger in de hiërarchie van de organisatie zit. Wij denken dat de nieuwe planning niet kan worden gehaald: het aantal openstaande acceptatiecriteria is te groot.
- De uitloop van de planning zorgt volgens UWV voor een stijging van de projectkosten met € 4,7 miljoen. Deze budgetverhoging is ten tijde van ons onderzoek nog niet toegekend.
- De onderbouwing van het budget is onvoldoende, waardoor de projectkosten onzeker zijn:
 - Invulling van het budget voor de beheerfase is nog onduidelijk. Dit komt doordat de beheerfase inhoudelijk nog onvoldoende is uitgewerkt. Ook zijn de kosten voor het team dat invulling moet gaan geven aan de compliancevereisten nog niet goedgekeurd.
 - De kosten voor fase 2 zijn nog onduidelijk doordat veel ontwerpkeuzes nog moeten worden gemaakt. Ook is onduidelijk in hoeverre UWV in fase 2 een aanbiederrol gaat vervullen in het kader van de AI-verordening en in welke mate dan aan de eisen kan worden voldaan.
- Het project stuurt onvoldoende op het realiseren van baten die in verhouding staan tot de investering:
 - In het contract zijn weliswaar prestatieverplichtingen vastgesteld maar die zien wij in de projectsturing niet expliciet terugkomen. Het behalen van de prestatieverplichtingen wordt niet verbonden aan de betaling van de maandelijkse facturen van de leverancier tijdens de implementatie.

- De afgesproken licentiekosten voor fase 1 zijn niet gerelateerd aan daadwerkelijk gebruik want het maximale aantal mogelijke gebruikers is gelijk aan het minimumaantal te factureren licenties.
- De hoogte van de licentiebedragen zijn wel beperkt met maximale winstmarges. Het solvabiliteitsonderzoek naar de winstmarges van de leverancier is echter van onvoldoende diepgang.

Datum

2 februari 2026

Kenmerk

2026-0000054702

Advies: Stuur dit project aan als een vernieuwing in kleine stappen

Wij adviseren UWV om het komende halfjaar vast te stellen of de beoogde verbetering voor burgers, werkgevers en adviseurs met BMS wordt gerealiseerd. Dat kan alleen met een fundamenteel andere aanpak die past bij het vernieuwende karakter van dit project: stel in kleine stappen eerst vast of het matchen met BMS een verbetering is. De integratiewerkzaamheden en het optimaliseren van de applicatie voor het gebruik door UWV mogen pas doorgaan als vaststaat dat de matchingsfunctionaliteit voldoende toegevoegde waarde heeft.

1. *Stel experimenteel gebruik voor een beperkte groep niet langer uit*

Bij een vernieuwingstraject als dit is het van belang snel te leren van ervaringen tijdens experimenteel gebruik. Deze ervaringen geven informatie over de kwaliteit van de software en de toegevoegde waarde voor de adviseurs. Gebruik daarbij zoveel mogelijk van de functionaliteit die BMS standaard biedt, zodat het maximale voordeel van het standaardpakket meegenomen wordt in het experiment. Wij adviseren:

- Neem BMS direct in gebruik met een kleine groep adviseurs in twee of drie rayons. Zorg dat BMS een dagelijkse feed van vacatures krijgt en laat adviseurs de profielen zelf invoeren. Zij kunnen zo de matches van BMS vergelijken met die van het oude systeem en de voordelen ervaren van andersoortige matches voor lastige profielen. Deze adviseurs gebruiken BMS naast de bestaande systemen en verzamelen data voor de evaluatie.
- Stel meetbaar vast of en in welke mate het matchen aan vaardigheden, competenties en ambities de uitstroom van werkzoekenden verbetert, voor welke doelgroepen dit geldt en hoe het de ondersteuning van de UWV-adviseurs verbetert. Gebruik daarvoor een onderzoeksopzet die objectief en herhaalbaar is. Betrek de adviseurs en de leverancier erbij, en maak gebruik van beschikbare standaard kwaliteitskenmerken van matchingsystemen die beschreven zijn in de vakliteratuur. Investeer zo nodig in het automatiseren van de onderzoeksopzet zodat deze standaard ingezet kan worden als onderdeel van de methode om de kwaliteit van het bemiddelingsproces te beheersen.

2. *Zorg dat afspraken en ontwerpen gebaseerd zijn op diepgaande kennis van de applicatie*

Omdat gebruik wordt gemaakt van technologie die nieuw is voor UWV, is het van belang dat UWV voldoende investeert in het begrijpen van de technische werking en de samenhang van het geheel:

- Bouw kennis en expertise op over de technische werking van BMS, en zorg dat bekend is hoe matching-algoritmen werken en welke variatie mogelijk is. Deel deze kennis breed in de organisatie met beheerders, testers, ontwikkelaars en adviseurs.
- Neem indien nodig aanvullende eisen op in het contract over transparantie en meetbare kwaliteitscriteria, en bepaal op basis hiervan opnieuw en in meer detail wat nodig is om te voldoen aan de AI-verordening. Het is belangrijk dat burgers kunnen rekenen op maximale transparantie, ook als dit wettelijk nog niet wordt gevraagd.
- Ontwikkel een integraal ontwerp van de keten waarmee data tussen BMS en andere UWV-systemen worden uitgewisseld. Zorg daarin voor volledige interface-specificaties, inclusief foutafhandeling en retry-mechanismen, en semantische eenduidigheid of transformatieregels. Motiveer de functie en toegevoegde waarde van de geconsolideerde ABR-database in het geheel. Communiceer dit actief richting alle teams en organiseer feedback op basis waarvan bijstellingen kunnen plaatsvinden.

3. Verbeter de wijze van samenwerken binnen UWV en met de leverancier

De samenwerking tussen onderdelen van UWV, en tussen UWV en de leverancier moet enerzijds intensiever en anderzijds zakelijker. Neem daartoe de volgende maatregelen:

- Organiseer een nauwere samenwerking met de leverancier zodat de oplossingssnelheid van bevindingen toeneemt. De basis hiervoor is een geïntegreerd scrumteam waarin de leverancier en UWV samenwerken aan de koppelingen. Het huidige contract biedt mogelijkheden voor deze intensieve manier van samenwerking en kennisoverdracht. Idealiter werkt dit team op één locatie en onder aansturing van één leider in een tweewekelijkse cyclus.
- Laat specialisten uit verschillende teams bij UWV die raakvlakken hebben met BMS intensiever samenwerken. Het eerdergenoemde integrale ontwerp kan als startpunt dienen om te bepalen welke specialisten samen in één team moeten werken.
- Test nieuwe functionaliteit samen met de testers in het ontwikkelteam. Werk met een korte releasecyclus en eventueel met patches om de snelheid van feedback tussen ontwikkelen en testen te versnellen tot één of enkele dagen.
- Maak binnen de bestaande juridische kaders contractafspraken die recht doen aan de gewijzigde aanpak. Enerzijds betekent dit dat betalingen worden gerelateerd aan prestaties en resultaat, anderzijds betekent dit dat beide partijen voordeel hebben van de innovatiemogelijkheden die de samenwerking biedt.
- Maak meer gebruik van de auditmogelijkheden uit het contract om de kwaliteit van de software te monitoren. Laat in de toekomst een onafhankelijke partij het solvabiliteitsonderzoek naar de leverancier en aanverwante ondernemingen uitvoeren.
- Definieer in aanvulling op de contractverlengingsmomenten extra go/no-go momenten in het komende halfjaar op basis van de vastgestelde kwaliteit in termen van de eerdergenoemde kwaliteitskenmerken. Deze kwaliteitskenmerken moeten ook opgenomen worden in de dienstenniveau-overeenkomst die nog moet worden gesloten.

De uitwerking van fase 2 en de uitfasering van WBS en SONAR hangen af van het kwaliteitsoordeel en het go/no-go besluit.

Wij hebben toegang gekregen tot alle gevraagde documentatie, een werkbezoek gebracht aan het rayonkantoor in Leeuwarden, de leverancier bezocht en vele medewerkers van UWV gesproken die werken in het project of daarmee te maken hebben. Wij danken iedereen voor de medewerking en openheid tijdens dit onderzoek en hopen met dit advies een bijdrage te kunnen leveren aan de missie van UWV.

Met de meeste hoogachting,
namens het Adviescollege ICT-toetsing,

w.g.

Voorzitter

w.g.

Secretaris-directeur

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

Bijlage

Datum
2 februari 2026

Kenmerk
2026-0000054702

Informatie over project Bemiddelingservice fase 1

Nr.	Onderwerp	Toelichting
1.	Projectnaam	Bemiddelingservice fase 1
2.	Opdrachtgever	Directeur divisie Werkbedrijf UWV
3.	Startdatum project	10-12-2024
4.	Einddatum project	Augustus 2026
5.	Type project	Vernieuwing
6.	Fase Project	Implementatie
7.	Totaal budget	€ 30 miljoen
8.	Reeds uitgegeven per datum juli 2025	€ 17 miljoen
9.	Doelstelling	Verbeteren dienstverlening Werkbedrijf door UWV-adviseurs Werkbedrijf in staat te stellen matching van vacatures aan profielen te doen op basis van vaardigheden, competenties en ambities. Door uitfasering oude systemen worden ook problemen met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy opgelost.
10.	Maatschappelijke/beleidsdoelstelling	Verhogen uitstroom van uitkering naar werk.
11.	Meetbare baten	10% minder tijd van adviseurs aan gesprekken met klanten. Verhoging uitstroom naar werk.
12.	Huidige technologie/architectuur	Matchingfunctionaliteit van Elize, geleverd door WCC (WBS), in combinatie met een Siebel-applicatie met veel maatwerk (SONAR) voor het administreren van profielen, vacatures en bemiddelingsinformatie en Werk.nl waarin ook profielen en vacatures staan.
13.	Doeltechnologie/-architectuur	Geconsolideerde database ABR met een standaardapplicatie van de leverancier 8vance voor het beheren van profielen, vacatures en zoeken naar matches.
14.	Omvang systeem	Onbekend. Er is geen functiepunten-analyse opgesteld voor het oude systeem en het nieuwe systeem.
15.	Aantal gebruikers	Drieduizend adviseurs. Voor fase 2 is een mogelijke uitbreiding voorzien naar alle burgers en werkgevers van Nederland als BMS Werk.nl vervangt.
16.	Belanghebbenden	Werkzoekenden, werkgevers en adviseurs van het Werkbedrijf UWV.
17.	Aanbesteding voorzien	De niet-openbare aanbesteding is initieel niet tot gunning gekomen. Daarna is een onderhandelingsprocedure gestart waarna aan de leverancier is gegund.

Informatie over het uitgevoerde onderzoek

Nr.	Onderwerp	Toelichting
1.	Type onderzoek	Project; conform artikel 7, lid 1 sub a2 Wet Adviescollege ICT- toetsing
2.	Aanmelddatum	31-1-2025
3.	Start onderzoek	9-9-2025
4.	Afronden onderzoek	7-11-2025
5.	Datum conceptadvies	12-1-2026
6.	Datum definitief advies	2-2-2026
7.	Eerder onderzoek	WorkIT (22-12-2022) en Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (10-3-2022)
8.	Onderzoeksmethode	Interviews en documentonderzoek



TER BESLISSING

Datum

3 maart 2026

Onze referentie

2026-

Bijlage(n)

3

Aan

Minister van SZW

i.a.a. Minister van Werk en Participatie

nota

Kamerbrief over advies van Adviescollege ICT-toetsing op
project BMS

Aanleiding

UWV heeft het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) verzocht een toets uit te voeren op het UWV-project 'Bemiddelingsservice (BMS) fase 1' van UWV. UWV vernieuwt de matchingsfunctionaliteit en de ondersteunende workflow die werkzoekenden koppelt aan vacatures: BMS. UWV wil zo de dienstverlening verbeteren door te matchen op vaardigheden, competenties en ambities. Het project draagt bovendien bij aan de uitfasering van legacy-applicaties. De nieuwe applicatie wisselt data uit met de andere systemen van UWV en moet voldoen aan de AI-verordening.

De Wet Adviescollege ICT-toetsing bepaalt dat deze adviezen binnen vier weken door het Ministerie aan de Eerste Kamer en de Tweede Kamer worden verstuurd en er een bestuurlijke reactie op wordt gegeven door de verantwoordelijke bewindspersoon.

Geadviseerd besluit

Akkoord gaan met het verzenden van het AcICT advies vergezeld met een inhoudelijke bestuurlijke reactie aan beide Kamers.

Kernpunten

- In de bestuurlijke reactie beschrijft u de resultaten van dit onderzoek en de opvolging die UWV geeft aan de aanbevelingen.
- Het AcICT concludeert dat de huidige aanpak van UWV resulteert in een onvoldoende beheerst BMS-implementatieproces:
 - A. De aanpak past niet bij het vernieuwende karakter van het project.
 - B. Het lukt UWV niet om grip te krijgen op de kwaliteit.
 - C. Het project loopt uit in tijd en geld.
- Het AcICT adviseert het project aan te sturen als een vernieuwing, in kleine stappen. Aanbevolen wordt om de integratiewerkzaamheden en het optimaliseren van de applicatie voor het gebruik door UWV pas door te laten gaan als vaststaat dat de matchingsfunctionaliteit voldoende toegevoegde waarde heeft.
 - A. Stel experimenteel gebruik voor een beperkte groep niet langer uit, om eerst de waarde voor UWV vast te stellen.
 - B. Zorg dat afspraken en ontwerpen gebaseerd zijn op diepgaande kennis van de applicatie.

C. Verbeter de wijze van samenwerken binnen UWV en met de leverancier.

- UWV is voornemens opvolging te geven aan alle door het AcICT uitgebrachte adviezen en heeft hierin reeds stappen ondernomen.
- Gezien het brede belang van de BMS binnen SZW is de bestuurlijke reactie afgestemd tussen de directies Stelsel & Volksverzekeringen, CIO-office & Integrale Veiligheid, Werknemersregelingen, Participatie en Decentrale Voorzieningen. UWV en SZW richten aanvullend een periodieke overlegstructuur in om goed zicht te houden op de vorderingen binnen het project.

Datum

25 februari 2026

Onze referentie

2026-

Ter informatie

- Het AcICT is een onafhankelijk adviescollege dat het kabinet en parlement adviseert over onder andere de beheersing, slagingskansen en risico's van ICT projecten. Alle projecten boven 5 miljoen euro worden aangemeld voor advies. Het AcICT bepaalt vervolgens zelf welke projecten ze toetst.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Aanbiedingsbrief EK AcICT advies project BMS		
2	Aanbiedingsbrief TK AcICT advies project BMS		
3	Adviescollege ICT Toetsing Definitief advies Bemiddelingsservice fase 1		