

Verzonden per e-mail

Aan: de vaste Tweede Kamercommissies voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport

De Meern, 7 maart 2016

Zeer geachte leden,

Morgenavond houdt u een plenair debat over “ICT-problemen bij de Sociale Verzekeringsbank”. Aanleiding zijn het voortdurende onvermogen om de problemen bij de SVB onder controle te krijgen en het recente rapport van het Bureau ICT Toetsing (BIT) over hetzelfde onderwerp.

Ik schrijf als ICT-deskundige frequent over de voortgaande epidemie van ICT-falen bij de overheid. Ik heb mij vanaf het begin in het PGB-dossier verdiept, initieel op verzoek van Nieuwsuur. Ik heb bij de PGB-uitvoering geen direct zakelijk belang en ben als burger evenmin belanghebbend bij de PGB-regeling. Zoals het PGB-systeem bij de SVB zijn er echter nog vele andere ICT-systemen waarvoor de aandacht beperkt is. Wat er hier mis gaat, gaat ook elders mis.

De gebruikelijke gang van zaken bij een ICT-debacle waarvan burgers en daarmee bewindspersonen last hebben is dat alles op alles wordt gezet om tot een noodoplossing te komen. Dat dit ruim een jaar na het zichtbaar worden van de problemen nog steeds niet is gelukt, is uitzonderlijk en laat zien hoe diep de problemen zitten.

U bent sinds kort in het bezit van een rapport van het BIT waarin hard wordt geoordeeld over de SVB. De titel van het debat past daarbij: “ICT-problemen bij de Sociale Verzekeringsbank”. Maar als u het rapport leest dan ziet u dat vooral gaat over de hele PGB “keten” waarin de SVB slechts een schakel is. Het BIT heeft haar opdracht eigenstandig opgerekt. De analyse van het BIT, voor zover vrijgegeven, zegt heel weinig over de ICT van de SVB zelf. Het BIT negeert het brandende SVB-huis en richt zich op het hele PGB-raderwerk. Dat de SVB de brand niet geblust krijgt wordt niet eens geconstateerd.

Ik heb in een [analyse](#)¹ van het BIT-rapport in het vakblad Computable mijn verbazing uitgesproken over het gegeven dat het BIT haar enge opdracht om te kijken naar de SVB oprekt naar de gehele PGB-keten maar die keten zelf als een gegeven beschouwt. Ook het BIT weet dat het PGB-dossier veel meer een geval van bestuurlijk falen is dan van ICT falen.

Tot mijn verrassing en vreugde vindt uw Kamer nu in meerderheid dat de uitvoering van de PGB-regeling aan de SVB moet worden ontnomen. Daarmee negeert u de adviezen van het BIT om meer geld en tijd aan de niet werkende SVB-voorzieningen te spenderen en kan de angel deels uit de complexe interdepartementale verhoudingen worden gehaald. Tegelijk ontstaat de noodzaak om snel te handelen. De idee dat afscheid nemen van de SVB niet eerder kan dan in 2018 is verkeerd, kostbaar en gevaarlijk. Ik licht dat toe.

¹ <https://www.computable.nl/artikel/opinie/overheid/5703765/1509029/het-bit-oordeelt-over-pgbalarm.html>

Wat er bestuurlijk moet gebeuren is vrij duidelijk: de regie van de PGB is belegd bij de gemeenten en de gedwongen winkelnering bij de SVB moet eraf. Daar zit direct een groot zorgpunt. Als er bestuurlijk voor wordt gekozen om de regie van de PGB-regeling bij de gemeenten te beleggen dan behoren de uitvoerende taken daar ook onder te vallen. De PGB-geschiedenis toont dat het onlogisch is om kerntaken in een decentrale regeling gedwongen centraal uit te laten voeren. Als de uitvoering van de PGB-regeling wordt belegd bij een organisatie onder regie van VWS dan is de bestuurlijke spagaat wel verminderd maar niet volledig weggenomen. En zoals al eens is geconstateerd in een Gateway Review rapport, is het ministerie van VWS vooral een beleidsdepartement.

Als gemeenten werkelijk over de PGB-regeling gaan dan kan er van alles gebeuren. Wellicht wordt het systeem van de gemeente Maastricht (die niet bij de SVB zit) opgeschaald tot een landelijke voorziening. Misschien ontstaan er diverse oplossingen naast elkaar, zoals organisaties ook werken met verschillende salarissystemen en gemeenten (nog) met verschillende burgerzakensystemen. Vermoedelijk springen deskundige partijen zoals gemeentelijke ICT-leveranciers of salarisverwerkers in het gat, indien zij daartoe de ruimte krijgen. Er zijn vele competente ICT-spelers, groot en klein, die het veel sneller, beter en goedkoper kunnen dan de SVB met haar systeem uit begin jaren '90.

Bij ICT-debacles zoals de PGB nu ontstaat bij bestuurders en politici steevast de misvatting dat het probleem zo omvangrijk is dat het oplossen ervan ook veel tijd en geld moet kosten – zo ook hier. Startpunt van het denken lijkt te zijn dat het ministerie van VWS maar met een plan moet komen en dat er dan misschien in de loop van de volgende regeerperiode, in 2018, een oplossing komt. Er is echter geen enkele technische-inhoudelijke reden waarom het zo lang moet duren.

Een plan dat uitgaat van een oplossing in 2018 heeft alles in zich om zich door te slepen tot na 2018. Op dit moment lijkt het alsof alle ICT-problemen bij de SVB zitten. Als de SVB morgen opeens over een werkend systeem zou beschikken, zal blijken dat de data en systemen bij gemeenten en zorgkantoren ook niet op orde zijn en dreigt een nieuwe bestuurlijk-technische impasse. Dat mag niet gebeuren.

Waar het nu om moet gaan is om *uiterlijk eind 2016*, liefst eerder, afscheid te nemen van de SVB. Wat daarvoor nodig is, is een snelle definitie van standaarden voor berichtuitwisseling tussen gemeenten, zorgkantoren en de opvolger(s) van de SVB. Het BIT hamert daar terecht op, maar het moet geen kwestie zijn van anderhalf jaar maar van een aantal maanden. Dat kan ook en het is cruciaal om daarbij meteen alle lijken uit de kast te krijgen, ook bij gemeenten en zorgkantoren. Houd u daarbij ook voor ogen dat deze ketenpartijen allerlei noodgrepen in hun eigen administraties hebben moeten doorvoeren om de SVB van door haar verwerkbare gegevens te voorzien. Ook deze geest moet terug in de fles, bijvoorbeeld om fraude tegen te gaan.

Wat op de korte termijn het grootste knelpunt is, meer nog dan het ontbreken van goede communicatiestandaarden tussen gemeenten, zorgkantoren en de declaratie-/betaal uitvoering, is de gegevenschaos. Deze chaos speelt zowel binnen de SVB als tussen de SVB en de gemeenten/zorgkantoren. Hand-in-hand met het op orde krijgen van de berichtuitwisseling

moet daar greep op komen. Dat is een traject van maximaal een half jaar waarmee direct kan worden begonnen, ongeacht de keuzes die met betrekking tot de toekomstige uitvoering gaan worden gemaakt.

Sterker, dit had in 2015 al behoren te gebeuren, zoals ik al medio vorig jaar in een [artikel](#)² heb beargumenteerd. Met het bij de SVB weghalen van de uitvoering wordt spoedig greep krijgen op de gegevenschaos in de PGB-keten nog veel urgenter.

Als ter zake kundige econoom en ICTer adviseer ik u om zoveel als mogelijk te kiezen voor bestuurlijk monisme (lees: de gemeenten de regie) en de bemoeienis van het ministerie van VWS te beperken tot regelgeving van technische aard tussen ketenpartijen en (regie over) het in beeld krijgen van de gegevenschaos. Als ervaringsdeskundige waarschuw ik daarbij voor de trage, bestuurlijk gedreven werkwijze zoals het BIT die voorstaat. Het in beeld krijgen van de gegevenschaos vereist directe actie. De keuze voor een non-SVB-oplossing noopt tot nog meer haast en gaat niet samen met trage beleidsvorming en langdurige aanbestedingen. Een oplossing voor het einde van dit jaar is zonder meer haalbaar.

Mocht u twijfelen aan de technische mogelijkheid om de uitvoering van de PGB-regeling nog in dit jaar op orde te krijgen dan kunt u wellicht inspiratie ontleen aan een nog veel grotere ICT-ramp. In 2007 werkte de nieuwgebouwde loonaangifteketen niet door falende ICT bij UWV en konden zes miljoen mensen geen correcte toeslagen van de Belastingdienst krijgen. Het niet functionerende UWV-systeem waarin bijna 300 miljoen euro zat werd vervolgens voor enkele miljoenen vervangen door een systeem dat het tot de dag van vandaag wel doet en waar uw Kamer, zoals dat hoort, zelden iets over hoort. Wat daar kon kan, mutatis mutandis, hier ook.

Tenslotte verdient de positie van de SVB uw aandacht. Als adviseur van de Tijdelijke Commissie ICT heb ik gezien hoe sterk bij Kamerleden het geloof in de loyaliteit van ambtelijke organisaties is. Uit ervaring weet ik dat organisaties, ook publieke, zichzelf niet zomaar laten opheffen. Bedenk daarbij ook dat deze organisatie in 2015, naast het PGB-debacle, een voor haar nog groter ICT-mislukking³ heeft moeten meemaken en door dit alles zwaar is aangeslagen. Het vragen om medewerking om afscheid te nemen van een “business” waar ondertussen minstens 1.000 mensen werken brengt zo zijn eigen risico’s met zich mee. Dit vormt een extra reden om snel en doelgericht in te zetten op het beëindigen van de betrokkenheid van de SVB bij de uitvoering van de PGB-regeling.

Zoals ik in mijn inleiding aangaf staat dit ICT-debacle niet op zichzelf. Publieke ICT is ook na de Tijdelijke Commissie ICT een hoofdpijndossier en zal dat de komende jaren nog meer worden. Een van de *hotspots* van ICT falen is interdepartementaal automatiseren zoals bij de PGBs. Uw Kamer zal daar de komende jaren nog veel voorbeelden van langs zien komen. Ik zal daarover blijven publiceren.

Met vriendelijke groet,

Dr René Jan Veldwijk

Partner bij de Ockham Groep

² <https://www.computable.nl/artikel/opinie/overheid/5404744/1509029/de-pgb-affaire-3-uitweg-uit-de-crisis.html>

³ Het mislukte Multi Regelingen Systeem, informeel meer dan 100 miljoen euro schade, waarvan slechts 10,4 “erkend”. Zie de uitzending van Zembla van 2 september 2015, <http://zembla.vara.nl/seizoenen/2015/afleveringen/02-09-2015>