

33 149 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

26 643 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 64 Brief van de minister voor Medische Zorg

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 januari 2021

Met mijn brief van 11 december jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over het adviesrapport van Verdonck, Klooster & Associates (VKA) inzake de informatievoorziening van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).¹ De conclusies van VKA waren voor IGJ aanleiding om een pas op de plaats te maken met de invoering van een nieuw ICT-zaaksysteem, SPEC.

Ik heb toegezegd uw Kamer, voorafgaand aan het AO 'Governance in de zorgsector, inspectie IGJ, patiënten en cliëntenrechten en zorgfraude' op 20 januari 2021, nader te informeren. Met deze brief doe ik deze toezegging gestand. Ik ga achtereenvolgens in op de achtergrond van SPEC, de aanleiding en conclusies van VKA en het vervolg wat hieraan wordt gegeven.

Hoofdpunten van deze brief

- De circa honderd IGJ-medewerkers die deels al in SPEC werkten, gaan in de komende weken gecontroleerd terug naar de bestaande systemen. De continuïteit van lopende toezichtprocessen is daarbij niet in het geding.
- De komende periode wordt in kaart gebracht welke onderdelen van SPEC alsnog ingezet kunnen worden ter ondersteuning van de toezichtprocessen.
- Om lering te trekken uit de ontstane situatie vindt daarnaast extern onderzoek plaats naar de ontwikkeling en invoering van SPEC. Hoe heeft het kunnen gebeuren dat een ICT-systeem van deze omvang niet past bij de manier waarop IGJ toezicht houdt en in de toekomst wil houden?
- IGJ beraadt zich de komende periode op de toekomst van haar ICT-voorziening. De bovengenoemde onderzoeken vormen belangrijke bouwstenen voor dit vervolg.

Achtergrond SPEC

Een belangrijke aanleiding voor de ontwikkeling van SPEC waren de eind 2012 uitgebrachte adviesrapporten van mevrouw Sorgdrager en de heer Van der Steenhoven over het functioneren van IGJ. Deze rapporten leidden tot een aantal veranderingen binnen de organisatie van IGJ. Een van deze veranderingen betrof de verbetering van de informatievoorziening. In 2013 werd besloten tot de ontwikkeling van een nieuw informatiesysteem, bedoeld om het toezicht van IGJ te ondersteunen en beter inzicht te geven in de informatie over het toezichtproces.

¹ Kamerstuk 31 839, nr. 761

Uitgangspunt was dat er een centraal systeem moest komen dat ook aansloot op de toenmalige ambitie om meer uniform en eenduidig te gaan werken.

De ontwikkeling van SPEC ging uit van “Rijkszaak”, de standaarddienst voor zaakgericht werken van de Dienst ICT Uitvoering (DICTU), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken & Klimaat. IGJ was bij de start van deze dienst samen met Agentschap Telecom ‘launching customer’ (eerste afnemer) van Rijkszaak en daarmee feitelijk zowel afnemer als ontwikkelaar. Na een aanbestedingstraject voor een basisvoorziening voor zaakgericht werken vanuit DICTU, startte de ontwikkeling van SPEC in 2016. DICTU ontwikkelde de basisdienst en verzorgde samen met IGJ de ontwikkeling en de bouw van het specifieke IGJ-deel binnen het project “Informatievoorziening van Morgen”.

De ontwikkelfase van SPEC duurde tot maart 2020, ruim een jaar langer dan aanvankelijk voorzien. De grote verscheidenheid aan toezichtsprocessen en de vele eisen waaraan het systeem moest voldoen vereisten veel afstemming en extra tijd. Om de voortgang en ontwikkeling te monitoren, zijn tijdens de ontwikkelfase diverse externe toetsen uitgevoerd, waaronder een advies van het Bureau ICT-toetsing (BIT) in 2017.² Al tijdens de pilotfase in 2019 bleek het een uitdaging om de uitgangspunten van een uniform systeem op een goede wijze aan te laten sluiten op het veelzijdige karakter van het IGJ-toezicht. Mede naar aanleiding van ervaringen uit de ontwikkelfase en de externe toetsen, koos IGJ bewust voor een stapsgewijze implementatie. Dit vanuit de gedachte om met de ervaringen van de gebruikers het systeem verder te kunnen ontwikkelen. In maart 2020 werd het project “Informatievoorziening van morgen” afgerond en gestart met de stapsgewijze implementatie van SPEC. De uiteindelijke ontwikkelkosten bedroegen circa 29 miljoen euro.³ Dit betreft zowel een bijdrage aan de ontwikkelkosten van de basisdienst ‘Rijkszaak’ als het klantspecifieke deel voor de IGJ. Aanvullend bedroegen de kosten voor de implementatie en verdere doorontwikkeling van SPEC in 2020 circa 6,2 miljoen euro. Dat is inclusief een bedrag van naar schatting 2,5 miljoen euro voor de inzet en opleiding van het eigen personeel.

Advies VKA – aanleiding en conclusies

Tijdens de implementatie kwamen verschillende aanvullende problemen met het werken in SPEC aan het licht. Het systeem bleek onvoldoende gebruiksvriendelijk,

² Kamerstuk 33 149, nr. 52.

³ Over de voortgang en kostenontwikkeling is, conform Rijksbrede afspraken, jaarlijks gerapporteerd op het Rijks ICT-dashboard, <https://www.rijksictdashboard.nl/?p=projecten&projectid=469342>.

bevatte technische mankementen en gebruikers misten aanpalende applicaties. De geconstateerde problemen waren dusdanig hardnekkig en moeilijk oplosbaar dat de IGJ-leiding in augustus 2020 besloot de verdere uitrol van SPEC aan te houden. VKA werd gevraagd om een breed advies te geven over de informatievoorziening binnen de organisatie. En met de specifieke vraag of SPEC als applicatie de toezichthoudende taak nu en in de toekomst voldoende ondersteunt.

Ten aanzien van de brede informatievoorziening concludeert VKA dat IGJ beschikt over goede bouwstenen en diverse nieuwe, goedwerkende applicaties.

Wel is het voor de verdere doorontwikkeling van het ICT-landschap nodig de toezichtafdelingen regie te geven teneinde de werkprocessen beter te kunnen ondersteunen. Ten aanzien van SPEC adviseert VKA te stoppen met de doorontwikkeling, verdere uitrol en gebruik van SPEC. VKA concludeert dat het systeem te rigide is en in de basis niet past bij de manier waarop IGJ toezicht houdt en in de toekomst wil houden. Verder adviseert VKA een verdere analyse zowel functioneel als qua inspanning om te bepalen in hoeverre Rijkszaak (zaakgericht werken) een passend systeem is voor IGJ en of daarvoor hergebruik van specificaties en/of functionaliteit uit SPEC mogelijk is.

Vervolg

De conclusies van VKA sluiten aan op hetgeen de gebruikers van SPEC in de praktijk al merkten en zijn in lijn met andere interne en externe onderzoeken die in het kader van de implementatie zijn uitgevoerd naar (de gebruiksvriendelijkheid van) SPEC. Om risico's voor de kwaliteit van het toezicht uit te sluiten, heeft de IGJ-leiding eind 2020 besloten een pas op de plaats maken met de verdere implementatie van het ICT-systeem. De circa honderd IGJ-medewerkers die deels al met werkten gaan terug naar de bestaande systemen. De gehele 'roll-back' is naar verwachting in het eerste kwartaal van 2021 afgerond. In het kader van de pas op de plaats zijn daarnaast twee aanvullende onderzoeken gestart naar a) het verloop van de ontwikkeling en invoering van SPEC en de lessen die hieruit zijn te trekken en b) de toepasbaarheid van zaakgericht werken binnen IGJ.

a) Extern onderzoek ontwikkeling en invoering SPEC

Om lering te trekken uit de ontstane situatie heeft IGJ ABD-topconsult gevraagd om het verloop van de ontwikkeling en invoering van SPEC te evalueren. Het onderzoek richt zich op de vraag hoe het heeft kunnen gebeuren dat pas tijdens de implementatie is gebleken dat SPEC de toezichtsprocessen binnen IGJ onvoldoende ondersteunt. Is bijvoorbeeld voorafgaand en tijdens de ontwikkeling voldoende

geluisterd naar de wensen van gebruikers? En hoe is omgegaan met signalen en adviezen van binnen en buiten de organisatie?

b) Toepasbaarheid zaakgericht werken

Om te bepalen of hergebruik mogelijk is, wordt een externe partij gevraagd welke (deel)functionaliteiten en specificaties van SPEC alsnog ingezet kunnen worden om de toezichtprocessen binnen IGJ te ondersteunen. Dit in lijn met het advies van VKA. Gezien de grote investering vind ik het wenselijk dat heel goed gekeken wordt wat mogelijk is. Mede op basis van deze analyse kunnen ook de financiële consequenties van de pas op de plaats in kaart worden gebracht.

Beide onderzoeken zijn naar verwachting in de eerste helft van 2021 afgerond en vormen belangrijke bouwstenen voor het vervolg. Voorlopig zijn de bestaande ICT-systemen robuust genoeg om het toezicht van IGJ te ondersteunen. De komende periode wordt in kaart gebracht of, en zo ja welke investeringen er nodig zijn om dit ook de komende jaren zo te houden. Voor de langere termijn blijft vernieuwing nodig. Bijvoorbeeld om het datagedreven werken binnen IGJ beter te kunnen ondersteunen. In nauw overleg met gebruikers gaat IGJ zich daarom buigen over de vraag welke ICT-ondersteuning nodig is in de toekomst.

Tot slot

Ik zal uw Kamer voor de zomer informeren over de uitkomsten van de bovengenoemde onderzoeken en de verdere ontwikkeling van de informatievoorziening binnen IGJ.

De minister voor Medische Zorg,
T. van Ark