

Vergaderjaar 2025–2026

26 488

Programma doorontwikkeling F-35

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 480

BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 maart 2026

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 aangegeven 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 AclCT

Het AclCT 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 AclCT

Naar aanleiding van de bevindingen adviseert het AclCT 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 AclCT 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 AclCT stelt dat experimenteel gebruik bij een dergelijk vernieuwings-traject 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 AclCT 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 onderzoekszet 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 onderzoekszet zodat deze standaard ingezet kan worden als onderdeel van de methode om de kwaliteit van het bemiddelingsproces te beheersen.

Het advies van het AclCT 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 AclCT 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.

Conform het AclCT-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 AclCT dat UWV voldoende investeert in het begrijpen van de technische werking en de samenhang van het geheel. Het AclCT 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.

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 AclCT-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 AclCT 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 AclCT 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.
- 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 AclCT 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 AclCT 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 AclCT 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 AclCT 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.

Tot slot gaat bijzondere dank uit naar het onderzoeksteam van het AclCT 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