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
2026-0000398465

Uw referentie
2026Z22543

Datum 19 november 2026
Betreft Beantwoording Kamervragen over 'het stopzetten van de Bemiddelingsservice bij het UWV'

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de Kamervragen van de leden Neijenhuis en El Boujdaini (beiden D66) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het stopzetten van de Bemiddelingsservice bij het UWV, ingezonden op 15 oktober 2026.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

J.A. Vijlbrief

2026Z22543
(ingezonden 16 oktober 2026)

Vragen van de leden Neijenhuis en El Boujdaini (beiden D66) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het stopzetten van de Bemiddelingsservice bij het UWV

Vraag 1
Kunt u een tijdlijn verstrekken van alle gebeurtenissen rond het opstarten, het draaien van pilots en stopzetten van het Bemiddelingsservice-project (BMS) bij het UWV in de afgelopen jaren? Kan daarbij ook betrokken worden op welke manier en naar wie is gerapporteerd, bijvoorbeeld over het draaien van een pilot met BMS en welke acties daarop zijn ondernomen?

Antwoord 1
Het verkrijgen van een precieze tijdlijn zal onderdeel uitmaken van de evaluatie. Ik zal uw kamer informeren over de uitkomsten hiervan.

Vraag 2
Onderschrijft u het belang van een goede matching tussen vaardigheden en baanmogelijkheden, vooral in het licht van de grote personeelstekorten in cruciale sectoren en de noodzaak mensen snel van werk naar werk te begeleiden?

Antwoord 2
Ja, dit belang onderschrijf ik.

Vraag 3
Waarom onderneemt het UWV niet direct aanvullende actie om het begeleiden van mensen met de juiste vaardigheden naar passend werk te verbeteren, nu deze bemiddelingsservice wordt gestopt?

Antwoord 3
UWV zet de bestaande dienstverlening voort en blijft werken aan skills gerichte arbeidsbemiddeling. Parallel wordt onderzocht hoe een toekomstbestendige oplossing eruit kan zien. Bij het vervolg worden de opgedane lessen uit de evaluatie meegenomen.

Vraag 4
Onderschrijft u de stelling van de leverancier dat de software niet goed kon werken vanwege de kwaliteit van de data?(1)

Antwoord 4
De kwaliteit en geschiktheid van de benodigde gegevens vormden een belangrijk knelpunt, maar waren niet de enige reden om te stoppen. Ook de technische inpassing, de beheersing van het project, de gekozen aanpak en de vraag of BMS voldoende meerwaarde voor de dienstverlening zou opleveren, speelden een rol. Het besluit om te stoppen met het project is gebaseerd op dit samenhangende beeld.

Vraag 5
Welke acties heeft het UWV ondernomen om de kwaliteit van de data te verbeteren en welke mogelijkheden zijn er in de toekomst om data bruikbaar te maken voor het koppelen van mensen met de juiste vaardigheden aan passend werk?
Antwoord 5
UWV heeft gegevens over werkzoekenden en vacatures samengebracht in een geconsolideerde database. Ook zijn kwaliteitsmetingen uitgevoerd en door middel van een kleinschalige proef onderzocht of de gegevens geschikt waren voor matching. Daarbij zijn enkele tekortkomingen in de kwaliteit van de gegevens in beeld gebracht. Om de gegevens in de toekomst bruikbaar te maken voor de matches, moeten de geconstateerde tekortkomingen worden aangepakt. Bij de ontwikkeling van de toekomstige oplossing moet eerst op kleine schaal worden aangetoond dat de gegevens van voldoende kwaliteit zijn en de daaruit voortkomende matches meerwaarde hebben.

Vraag 6
Klopt het dat BMS moest werken op basis van Sonar-data, waarvan uit een interne audit in 2019 al bleek dat de data van onvoldoende kwaliteit en incompleet was?(2)

Antwoord 6
BMS maakte onder meer gebruik van gegevens over werkzoekenden uit Sonar en van vacaturegegevens uit het Werk Bemiddeling Systeem (WBS). Deze gegevens werden bijeengebracht in een geconsolideerde database. De eerdere bevindingen over de kwaliteit van gegevens in Sonar vormden mede aanleiding voor maatregelen om de kwaliteit en bruikbaarheid van de gegevens te verbeteren.

Vraag 7
Valt de leverancier op enigerlei wijze aansprakelijk te stellen voor het aanbieden van diensten voor grote bedragen terwijl het volgens die leverancier nu zelf met de beschikbare data niet mogelijk was aan de opdracht te voldoen? Zo ja, worden daartoe stappen gezet?

Antwoord 7
UWV is in gesprek met de leverancier over de contractuele afwikkeling. Zolang deze gesprekken lopen, kan niet vooruitgelopen worden op mogelijke aansprakelijkheid of terug te vorderen bedragen.

Vraag 8
Wat is er gebeurd met eerdere waarschuwingen van het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) rondom dit project?

Antwoord 8
Het advies van het Adviescollege ICT-toetsing is nadrukkelijk betrokken bij het verbetertraject en het besluit om het project stop te zetten.

UWV heeft naar aanleiding van het advies van het Adviescollege ICT-toetsing aanvullende maatregelen getroffen en BMS met een beperkte groep adviseurs beproefd. Ook zijn de planning en de mijlpalen herijkt en zijn aanvullende afspraken gemaakt over de technische implementatie. Toen de uitkomsten onvoldoende zekerheid boden, is in juni besloten een pas op de plaats te maken. Vervolgens zijn een onafhankelijke quick scan van Deloitte en verschillende toekomstscenario's uitgewerkt. Daarin zijn ook de bevindingen en adviezen van het Adviescollege ICT-toetsing verwerkt.

Vraag 9
Klopt het dat er nog een kostbaar onderzoek bij Deloitte is uitgezet rondom dit project terwijl op basis van het AcICT-rapport al duidelijk was dat dit project fundamenteel anders aangepakt of stopgezet diende te worden?

Antwoord 9
Het Adviescollege ICT-toetsing adviseerde niet om het project onmiddellijk stop te zetten maar om binnen een halfjaar, met een fundamenteel andere en kleinschalige aanpak, vast te stellen of BMS voldoende waarde oplevert. Ook adviseerde zij de integratie en verdere optimalisatie pas voort te zetten na vaststelling van die toegevoegde waarde. UWV heeft getracht hier invulling aan te geven. Na afloop van de pilot is in juni een pas op de plaats gemaakt.

De quick scan van Deloitte had als doel om een actueel en onafhankelijk beeld te verkrijgen ter ondersteuning van de besluitvorming over het vervolg.

Vraag 10
Welke risico's zijn er dat de kosten van het project hoger uit blijken te vallen dan 55.000.000 euro? Zijn hierbij ook indirecte kosten meegenomen van het feit dat UWV-medewerkers nu nog langer met niet-toereikende software moeten werken om mensen aan passend werk te koppelen?

Antwoord 10
De circa €55 miljoen betreft de uitgaven tot en met september 2026. Daar komen nog kosten bij voor de gecontroleerde afbouw, de afronding en overdracht van potentieel

herbruikbare onderdelen en de voorgenomen contractuele beëindiging. De hoogte daarvan is mede afhankelijk van de gesprekken met de leverancier.

Het bedrag van € 55 miljoen omvat geen toekomstige kosten die samenhangen met het langer gebruiken van bestaande systemen.

Vraag 11
Hoe kan het dat pas na ruim drie jaar een eerste proef met acht adviseurs begon? Hoe zorgt het UWV ervoor dat een nieuw systeem vanaf het begin in kleine stappen met echte gebruikers wordt getest, voordat er grote bedragen in worden geïnvesteerd?

Antwoord 11
Ook vóór 2026 zijn functies getest en door adviseurs beproefd, onder meer in BMS fase 0. De proef in Leeuwarden was de eerste pilot van de geïntegreerde oplossing in de praktijk van de dienstverlening. Achteraf kan worden geconcludeerd dat de toegevoegde waarde eerder en op kleinere schaal had moeten worden getoetst.

Bij een vervolg wordt de werking voor werkzoekenden, werkgevers en adviseurs daarom eerst kleinschalig in de praktijk vastgesteld. Pas als de meerwaarde en uitvoerbaarheid voldoende zijn aangetoond, wordt besloten over verdere ontwikkeling en invoering. De evaluatie moet aanvullende lessen opleveren voor deze werkwijze.

Vraag 12
Hoe is bij de aanbesteding beoordeeld of het product al werkte bij een organisatie van de omvang van het UWV, nu het Adviescollege ICT-toetsing constateert dat het UWV de grootste klant van de leverancier was? Waarom is gekozen voor een standaardpakket dat vervolgens op verschillende
punten moest worden aangepast?

Antwoord 12
BMS was een innovatief product dat nog niet op vergelijkbare schaal was toegepast. UWV koos voor een bestaand SaaS (Software as a Service)-product dat moest worden ingepast in de infrastructuur en eisen van UWV. De evaluatie moet uitwijzen welke lessen hieruit volgen voor de selectie en invoering van innovatieve ICT-oplossingen.

Vraag 13
Waarom is voor een vernieuwend en nog onbeproefd systeem een langjarig contract gesloten waarin betalingen niet aan behaalde resultaten waren gekoppeld? Hoe zorgt u ervoor dat uitvoeringsorganisaties bij digitale vernieuwing voortaan kleinere opdrachten met een kortere looptijd inkopen en betalen voor werkende resultaten?

Antwoord 13

De afwegingen rond de contracteringsfase worden betrokken bij de evaluatie.

Bij vernieuwende ICT-projecten acht ik een gefaseerde aanpak met duidelijke toets- en stopmomenten onverminderd van belang. De meerwaarde moet zo vroeg mogelijk met echte gebruikers worden vastgesteld. Dit zal ook onderdeel uitmaken van de evaluatie.

Vraag 14
Hoeveel van het werk aan BMS is gedaan door eigen medewerkers van het UWV en hoeveel door externe inhuur en de leverancier? Hoe bouwt het UWV de eigen IT-kennis op die nodig is om als opdrachtgever grip te houden op leveranciers en algoritmes, in lijn met de afspraak in het coalitieakkoord om meer IT-talent in dienst van het Rijk te nemen?

Antwoord 14
Aan BMS is gewerkt door medewerkers van UWV, externe ICT-dienstverleners, adviseurs en de leverancier van de matchingapplicatie. De geplande evaluatie zal nader ingaan op de verdeling van het werk tussen eigen medewerkers van UWV en externe inhuur en de leverancier. UWV werkt voortdurend aan het versterken van de eigen deskundigheid op het gebied van ICT-opdrachtgeverschap, architectuur, gegevenskwaliteit en de verantwoorde inzet van algoritmen en AI. De evaluatie moet ook uitwijzen welke lessen op dit gebied kunnen worden geleerd uit BMS.

Vraag 15
Welke knelpunten op het gebied van uitlegbaarheid vond de externe quick scan waarop het UWV het besluit om te stoppen mede baseerde(3), terwijl het UWV in maart nog aangaf onderzoek te hebben gedaan naar bias en uitlegbaarheid?(4) Hoe zorgt het UWV ervoor dat een volgend matchingsysteem, dat als hoog-risico-AI-systeem geldt, vanaf het begin transparant en uitlegbaar is voor werkzoekenden en adviseurs?

Antwoord 15
In 2025 is uit een intern kwaliteitsonderzoek gebleken dat er geen bias in het systeem zat. Bij de interne pilot die in 2026 is uitgevoerd kwam naar voren dat de totstandkoming van de matches voor adviseurs onvoldoende duidelijk was om uit te kunnen leggen aan cliënten. Dit is bevestigd in de quick scan. Een eventuele nieuwe oplossing moet vanaf het ontwerp voldoen aan de geldende eisen voor transparantie, menselijke controle, gegevenskwaliteit en risicobeheersing. Deze aspecten zullen ook vanaf het begin onderdeel zijn van de ontwikkeling en kleinschalige beproeving.

Vraag 16
Wat betekent het stoppen van BMS voor de vervanging van de verouderde systemen Werk Bemiddeling Systeem (WBS) en Sonar, nu in Sonar al sinds 2020 tekortkomingen

bestaan op het gebied van informatiebeveiliging en privacy?(5) Hoe lang moeten deze systemen nu nog mee en welke risico's brengt dat met zich mee?

Antwoord 16
Door het stoppen met BMS worden delen van WBS en Sonar niet via deze oplossing vervangen. De inzet van Sonar is de afgelopen jaren al afgebouwd. Zo is de toegang voor gemeenten per 1 januari 2026 beëindigd en nemen het aantal gebruikers, de hoeveelheid verwerkte gegevens en de afhankelijkheid van Sonar verder af. Met het project Klantvolgservice (KVS) vernieuwt UWV de ondersteuning voor onder meer klantvolging, externe dienstverlening en voorzieningen. UWV acht het verantwoord om Sonar voorlopig te blijven gebruiken en blijft de resterende privacy- en beveiligingsrisico's actief beheersen. Voor de functionaliteiten voor matching en bemiddeling onderzoekt UWV een passende vervolgoplossing.

Vraag 17
Kunt u deze vragen afzonderlijk van elkaar beantwoorden?

Antwoord 17
Ja.

1) Financieel Dagblad, 14 oktober 2026, 'UWV trekt stekker uit groot ICT-project, schade minstens €55 mln' (https://fd.nl/politiek/1615700/uwv-trekt-stekker-uit-groot-ict-project-schade-minstens-55-mln)
2) Kamerstuk 2025D03639, 'Rapportage Accountantsdienst 2e kwartaal 2019 versie 1.0'.
3) Kamerbrief 2026D51294, 'Stopzetten project Bemiddelingsservice (BMS)'.
4) Kamerstuk 26 488, nr. 480.
5) Kamerstuk 26 643, nr. 969.