

Vergaderjaar 1997–1998

25 600 XV

Vaststelling van de begroting van de uitgaven en de ontvangsten van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (XV) voor het jaar 1998

Nr. 48

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 21 april 1998

In het najaar van 1996 bereikten mij berichten over Cadans die mij aanleiding gaven om het Ctsv te verzoeken mij periodiek te informeren over **de stand van de uitvoering door uitvoeringsinstelling Cadans B.V.** Gedurende 1997 heb ik via de bestuurlijke overleggen met het Ctsv en Lisv de vinger aan de pols van de uitvoering gehouden.

Eind februari 1998 heb ik met het Ctsv wederom gesproken over de stand van zaken bij Cadans. De bevindingen die het Ctsv mij meldde, vormen voor mij aanleiding om u langs deze weg te informeren over de kwaliteit van de stand van zaken bij Cadans en de maatregelen die inmiddels zijn genomen.

Op basis van een verzaamd toezicht op Cadans in 1997 heeft het Ctsv mij aanvankelijk bericht dat een deel van de zorg van het College ten aanzien van met name het afbreukrisico van het «going-concern» was weggenomen. Gedurende de tweede helft van 1997 werd, op basis van de voorlopige resultaten van de reguliere controles, het optimisme van het College getemperd. Er was naar de verwachting van het Ctsv echter nog wel sprake van een wenkend perspectief. Verschillende maatregelen die Cadans had aangekondigd, boden hoop op spoedige verbeteringen van de kwaliteit van het primaire proces.

In februari meldde het College mij echter dat er bij Cadans zonder aanvullende maatregelen, sprake zou zijn van een wijkend in plaats van een wenkend perspectief.

Problematiek

De zorgen ten aanzien van Cadans hebben betrekking op twee terreinen.

Rechtmatigheid

De rechtmatigheid van de uitkeringsverzorging blijft bij Cadans in betekenende mate achter bij de rechtmatigheidsnorm zoals die in de Regeling Rechtmatigheidsverklaring is opgenomen, de zogenaamde 1% norm. De uitkomsten van de financiële fouten over 1996 van Cadans in relatie tot het totaal van de uitvoeringsinstellingen bedroeg:

1996	financiële fout in % landelijk	financiële fout in % Cadans
WW	1,7	3,1
AAW/WAO	1,1	1,8
ZW	2,8–3,1	4,5
TW	4,8	5,3

Ten opzichte van deze waarneming van het Ctsv in het kader van het rechtmatigheidsonderzoek over het jaar 1996 trof het Ctsv in daarop volgende controles een stijgende tendens aan in de verschillende door Cadans uitgevoerde kwaliteitscontroles.

Uit waarnemingen van het College naar de opzet en werking van een aantal belangrijke verbeteringsinstrumenten van Cadans bleek daarbij dat het instrumentarium niet compleet was, en slechts een deel van het proces van uitkeringsverstrekking bestrijkt. Het deel van het instrumentarium dat de verbeteringen in de uitkeringsproductie diende te bewerkstelligen was nog niet ontwikkeld en zou de gewenste ontwikkelingen naar verwachting ook niet snel kunnen realiseren.

Ook vond in 1997 in de praktijk geen structurele controle plaats op de sociaal-medische functie. De uitkomsten van een nieuwe controle-systematiek op deze activiteiten waren nog niet bekend. Daarbij komt dat ook de capaciteit aan verzekeringsgeneeskundigen en arbeidsdeskundigen nog onvoldoende op niveau was, waardoor bestaande achterstanden onvoldoende worden weggewerkt.

Op het terrein van preventie van misbruik en oneigenlijk gebruik is, naar het oordeel van het Ctsv, een goede stap voorwaarts gezet. De doelstellingen die voor 1997 waren gesteld zullen naar verwachting echter niet worden gerealiseerd.

De sturing op de realisatie van deze doelstellingen werd onvoldoende geacht. Daar komt nog bij dat Cadans op het terrein van IT een onaanvaardbaar continuïteitsrisico loopt ten aanzien van de uitwijkfaciliteiten die zich via contracten met een IT-leverancier in Parijs bevinden.

Deze constatering, in combinatie met de aangescherpte normering ten aanzien van rechtmatigheid¹ met ingang van de controle over 1997, waren voor het Ctsv aanleiding te veronderstellen dat zonder ingrijpende maatregelen Cadans de vereiste rechtmatigheidsnorm niet binnen afzienbare termijn zou kunnen bereiken.

Herinrichting organisatie.

Om te komen tot een integratie van de twee fusiepartners BVG en DETAM, en om de strategische doelstellingen van de nieuwe organisatie Cadans te kunnen bereiken, is een uitgebreid «programma vernieuwing» opgezet. Het ambitieniveau van deze vernieuwing was er op gericht om eind 1998 één van de twee beste uitvoeringsinstellingen te zijn, en daarbij tevens de goedkoopste. Voorts stelde men tot doel om een klanttevredenheidsscore van 7 te behalen, een kostenreductie van 25% t.o.v. 1995 en de samenwerking met de GSD'en en Arbvo tot stand te brengen.

¹ Met ingang van de controle over het jaar 1997 geldt de Regeling Rechtmatigheidsverklaring voor de uitvoeringsinstellingen. Belangrijkste wijziging daarin ten opzichte van de oude systematiek is de eis dat de uitvoeringsinstelling nu zelf de 1% norm over zijn deel van de landelijke uitvoering moet halen (vroeger 1% over hele land). Ook het gelijk trekken van wat een «foute» uitkering was, met de norm zoals die voor de overheid wordt gehanteerd, nl. nog maar twee categorieën goed en fout, waar vroeger nog sprake was van goed, onzeker en fout kan gezien worden als aanscherpen.

Ik heb van het Ctsv begrepen dat hij over de uitvoering van het programma Vernieuwing over het algemeen minder somber is. De sturing en beheersing van de afzonderlijke projecten is in de ogen van het College goed. De «overall» sturing (op het niveau van het totale programma) blijft echter een punt van voortdurende aandacht als gevolg van essentiële tekortkomingen in het beheersingskader. De overkoepelende analyse van het Ctsv is daarbij dat het bij Cadans vaak gaat om sturingsproblemen. Ondanks het bestaan van managementcontracten moeten de daarbij behorende controle, sturing en consolidatie nog worden geëffectueerd. Het primaire aandachtspunt van het Ctsv is daarbij in de eerste plaats «going concern». Zoals gezegd is daarbij het dilemma dat de «vernieuwing» niet stopgezet kan worden, omdat onder andere de fusie nog niet gereed is.

Genomen maatregelen

De situatie die zich bij Cadans voordoet, baart mij zorgen. Ik heb de afgelopen periode met de betrokken partijen (Lisv als opdrachtgever en het Ctsv als toezichthouder) geïnventariseerd welke maatregelen er genomen en nog te nemen zijn om Cadans weer op het juiste spoor te krijgen. De continuïteit van de huidige uitkeringsverzorging staat daarbij voor mij voorop.

Allereerst heb ik daarbij geconstateerd dat Cadans zelf, na eerst vooral gericht te zijn geweest op de vernieuwing, de problematiek rondom het «going-concern» door interventie van het Ctsv en initiatieven van het Lisv in november en december ook heeft ingezien. Cadans heeft daarop ingegrepen. Het Ctsv wordt als uitvloeisel van het verzwaarde toezicht vaker dan gebruikelijk is door Cadans geïnformeerd.

Tussen het Ctsv en de directie van Cadans heeft een aantal indringende gesprekken plaatsgevonden. Hierbij is afgesproken dat Cadans aan zal geven welke acties worden ondernomen om sneller tot verbetering van de reguliere uitkeringsverzorging te komen. Het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen moet in de ogen van het Ctsv de hoogste prioriteit hebben. Een van die maatregelen die Cadans heeft aangekondigd, is zich niet meer alleen op het bestaande (één) verbeterinstrument (primaire controle op een steekproef van nieuwe gevallen) in te zetten. De verbeteringen die daarmee behaald konden worden, werken slechts zeer traag door in de gehele bestand van Cadans. Cadans zal daarom ook andere maatregelen onderzoeken en inzetten.

Het Ctsv en het Lisv hebben, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, met elkaar afgestemd over de te nemen stappen inzake de naleving van de contracten die gesloten zijn met Cadans, en de eisen die daarin worden gesteld aan de uitvoering. Het Lisv heeft ook gesprekken met Cadans gevoerd. Uitkomst hiervan is dat het Lisv zich uitdrukkelijk zal richten op de rechtmatigheid van het «going concern» als belangrijkste element binnen het programma Vernieuwing.

Met inachtneming van de verantwoordelijkheid van de directie van Cadans voor de daadwerkelijke verbetering van de uitvoering vinden tussen het Lisv en de directie van Cadans sinds eind vorig jaar besprekingen plaats over mogelijkheden tot ondersteuning van activiteiten gericht op de verbetering van de rechtmatigheidsscores. Het Lisv is daarbij bereid aan de hand van een adequaat plan financiële ondersteuning te bieden.

Deze acties die door de verschillende partijen zijn ondernomen richting Cadans hebben er toe geleid dat Cadans zich bewust is van de ernst die er

gemaakt wordt van de kwaliteit van de uitvoering. De noodzaak die er is tot verbetering, is ook voor Cadans duidelijk. De verbeteringen bij Cadans zullen de komende periode door Cadans zelf (maar ook door het Lisv als opdrachtgever en het Ctsv als toezichthouder) worden afgemeten aan de toegestane foutenmarge. Bij de uitvoering van de primaire taken verkrijgt Cadans deze gegevens door middel van de verscherpte dagelijkse outputcontrole. Cadans dient daarover te rapporteren aan het Ctsv.

In het kader van de structuur die de afgelopen jaren is vastgesteld voor de uitvoering van de sociale verzekeringen kan ik constateren dat de bijsturingsmogelijkheden die daarin zijn geregeld de afgelopen periode tijdig zijn benut. Allereerst ligt er namelijk de verantwoordelijkheid van de directie van Cadans om de kwaliteit van de uitvoering weer op het vereiste niveau te krijgen. Dat de directie van Cadans daarbij wellicht in het verleden voor moeilijke keuzen heeft gestaan bij de afweging waar te beginnen (verbetering nu of in de toekomst) is daarbij tijdig onderkend door het Ctsv. Het Ctsv heeft mij volgens de beoogde structuur regelmatig op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen bij Cadans, en de door hem ondernomen acties. Daarbij is het Lisv als opdrachtgever duidelijk betrokken. In de eerder genoemde bestuurlijke overleggen heb ik duidelijk gemaakt dat daarbij voor mij het zwaartepunt dient te liggen bij het «going concern».

De voortzetting van het verzwaarde toezicht door het Ctsv en de verscherpte druk van de opdrachtgever op het naleven van de kwaliteitseisen uit de contracten maken dat ik hoopvol gestemd ben dat Cadans weer op een spoor zit naar een duidelijke verbetering. Ik ga er dan ook vanuit dat ik tijdens de reguliere overleggen die ik heb met het Lisv en het Ctsv zal vernemen dat er weer een wenkend perspectief is voor Cadans. Ik zal u uiteraard zo nodig van de voortgang op de hoogte houden.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
F. H. G. de Grave