

## 2015Z02942

Vragen van het lid **Keijzer** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de ICT-problemen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) met betrekking tot het (niet) uitbetalen van Persoons Gebonden Budgetten (PGB's)* (ingezonden 20 februari 2015).

### Vraag 1

Op welk moment was duidelijk c.q. gespecificeerd wat er van de partijen in de PGB-keten werd verwacht? Welke afspraken, mijlpalen en escalatiemomenten zijn daarbij overeengekomen?

### Vraag 2

Wie heeft er doorzettingsmacht ten aanzien van alle partijen in de PGB-keten (bijvoorbeeld gemeenten, zorgkantoren), of is er slechts regie? Zo ja, wat houdt deze dan in?

### Vraag 3

Is het ICT-systeem met betrekking tot het PGB verbonden met de gemeentelijke basisadministratie? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe kan het dan dat mensen bericht krijgen dat de budgethouder overleden is, terwijl dat niet het geval is?

### Vraag 4

Is besloten een bestaand ICT-systeem te verbouwen? Klopt het dat dit het Nestorsysteem is? Wordt daarnaast gewerkt met een ander systeem? Klopt het dat dit het zogenaamd Treks-systeem is?

### Vraag 5

Was het de bedoeling om met 2 systemen (Nestor en Treks) te gaan werken? Zo nee, waarom niet? Wanneer is daartoe besloten? Wanneer houdt deze situatie op te bestaan? Zijn er nog andere systemen aangepast ten behoeve van dit project? Zo ja, wat hielden die aanpassingen in, en zijn deze in de begroting en kostenoverzichten opgenomen?

Vraag 6

Is de doelstelling van het project, namelijk fraudebestrijding, uit beeld indien er uitbetaald wordt zonder dat alles per se op orde is (bijv. toekenningsbeschikking en zorgovereenkomst), en er daarnaast gewerkt lijkt te worden met (minstens) 2 systemen? Wat zijn dan de consequenties voor de fraudebestrijding?

Vraag 7

Welke stappen dienen er door welke partijen te worden gezet om deze doelstelling van de operatie, namelijk fraudebestrijding, weer in beeld te krijgen?

Vraag 8

Is het nu werkende ICT-systeem geschikt om te werken op basis van een andere proceslogica: eerst betalen en pas later de onderliggende stukken?

Vraag 9

Zijn alle kosten van de SVB, de kosten voor de programmatische aansturing, alsmede de kosten van intern en extern personeel toegerekend aan het project? Zijn in deze bedragen ook de extra inhuur van de afgelopen weken daarbij betrokken? Worden de extra kosten van ATOS hier ook bij betrokken? Worden de kosten van het handmatig invoeren van gegevens ook toegerekend aan het project? Wanneer is de eerste begroting opgesteld? Hoe groot was deze? Is de raming van € 15 mln. invoeringskosten en € 29 mln. uitvoeringskosten nog reëel?

Vraag 10

Wanneer verwacht u een definitieve afrekening? Is dit ook het moment waarop de reconciliatie achter de rug is, teveel uitbetaalde bedragen zijn teruggevorderd of kwijtgescholden, en de initieel voorziene fraudecontroles vooraf en achteraf op orde zijn?

Vraag 11

Heeft u zicht op de extra kosten bij de ketenpartners? Zo ja, hoeveel zijn die? Hoeveel fraude moet er globaal worden bespaard voor dit gunstig uitvalt in vergelijking met de kosten van fraudebestrijding?

Vraag 12

Is het opportuun op enig moment de afweging te maken om deze systeemwijziging stop te zetten, en gebruik te maken van los van de processen staande ICT-voorzieningen, zoals het systeem SyRi dat nu wordt ontwikkeld?

Vraag 13

Waarom is ervoor gekozen een programmaplan te schrijven in plaats van een projectplan? Bent u bereid alle versies van dit programmaplan naar de Kamer te sturen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 14

Wanneer zijn er pilots geweest met budgethouders en gemeenten, en wat hielden die pilots concreet in? Van hoeveel budgethouders en van hoeveel gemeenten zijn data ge-upload, dan wel handmatig ingevoerd in het systeem? Wat was de uitkomst van die pilots? Bent u bereid de verslagen van deze pilots naar de Kamer te sturen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 15

Is er een gebruikerstest met het huidige ICT-systeem gedaan? Zo nee, waarom niet? Is het niet onzorgvuldig te noemen dat, wanneer er minimaal 7 x zoveel klanten in een nieuw project worden ingevoerd, er geen gebruikerstest is gedaan? Zo nee, waarom niet?

Vraag 16

Is het correct dat er zeer zware tot geen verdere autorisatievereisten zijn voor medewerkers die gebruik mogen maken van Nestor/Treks, en daarmee iedereen dus bij de gevoelige cliëntgegevens kan, waaronder medische

diagnoses, zijnde onderdeel van de zorgomschrijvingen? Zo ja, wat gaat u daaraan doen?<sup>1</sup>

Vraag 17

Herkent u dat ten tijde van de review van 27 maart 2014 het voornemen was de trekkingsrechten per 1 juli 2014 in te voeren voor nieuwe cliënten, en per 1 januari 2015 voor bestaande budgethouders? Deelt u de mening dat het Review Team, op basis van de bevindingen in de review, tot het oordeel is gekomen dat zonder ingrijpende wijzigingen de invoering van de trekkingsrechten PGB op 1 juli 2014 respectievelijk 1 januari 2015 niet of nauwelijks haalbaar was? Waarom heeft u dan toch doorgezet, en zelfs op zo'n manier dat er een big bang ontstond op 1 januari voor alle cliënten? Was het realistisch te denken dat in drie maanden tijd nog een compleet systeem, plus gerelateerde processen, werkend was te krijgen?

Vraag 18

Wanneer is besloten de datum van 1 juli 2014 te laten vallen?

Vraag 19

Bent u van mening dat het, gezien de conclusie van de review van maart 2014, bijzonder is dat een verzoek van het Ministerie van VWS nodig was om een ICT-Audit (door Deloitte) te houden? Waarom was het Ministerie van VWS, of dat van SZW, hier niet medeverantwoordelijk voor? Had het bij de noodzakelijke geachte regie, zoals geadviseerd in de Gateway Review 1, niet meer gepast dat het Ministerie van VWS medeverantwoordelijk was?

Vraag 20

Wanneer bent u geïnformeerd over het rapport van Deloitte? Welke acties heeft de Raad van Bestuur van de SVB ondernomen na het rapport van Deloitte?<sup>2</sup>

Vraag 21

Wat heeft het Ministerie van VWS gedaan om de zeer noodzakelijk geachte gegevensuitwisseling soepel te laten verlopen? Waarom zat de gegevensuitwisseling niet in het programma (zie pagina 7)?

Vraag 22

Welke zijn de genoemde belangrijke juridische aspecten van een terugvalsce-  
nario?

Vraag 23

Wanneer wisten de zorgkantoren en de gemeenten precies hoe de gegevens moesten worden aangeleverd? Kunnen specificaties worden verschaft?

Vraag 24

Is de conclusie gerechtvaardigd dat de aanbeveling op pagina 5, namelijk dat de verschillende ketenpartners hun complete terugvalscenario's, gericht op continuïteit van zorg beschikbaar moesten hebben, niet is uitgevoerd? Zo nee, welke afspraken zijn daar dan over gemaakt?

Vraag 25

Welke correspondentie is er precies gevoerd met partijen: SVB-VWS, SVB/VWS-leverende partijen, en ICT-afdelingen onderling?

Vraag 26

Op welke wijze werden/worden gemeenten en zorgkantoren geïnformeerd over de resultaten van de gegevensverwerking: aantallen, controlegetallen, uitval, etc.?

---

<sup>1</sup> GATEWAY REVIEW 27 MAART 2014

<sup>2</sup> GATEWAY REVIEW 0 23 SEPTEMBER 2014

Vraag 27

Wat is er sinds september 2014 gebeurd, naar aanleiding van het op pagina 8 van de Gateway Review geconstateerde gebrek aan de benodigde competenties bij het Ministerie van VWS om regie te voeren op een dergelijk complex ICT-project, om dit wel in huis te hebben? Waar blijken deze investeringen uit?

Vraag 28

Hoe is toegewerkt naar op pagina 7 gemelde moment dat er een helder go/no-go moment moest zijn waarop duidelijk was hoeveel PGB-houders door welke implementatieproblemen getroffen zouden kunnen worden? Wanneer is dat laatste go/no-go moment geweest, en op basis van welke criteria is toen besloten door te zetten? Bent u bereid de schriftelijke verslaglegging van dat moment, inclusief bijlagen, naar de Kamer te sturen?

Vraag 29

Is de afweging op pagina 9 van de Gateway Review van september 2014 reeds gemaakt, namelijk dat voor een verdere doorontwikkeling het nodig is te onderzoeken of de nieuwe basis voldoende is om plateau 2 en 3 ook in te richten, of dat een verdere vernieuwing nodig is, of zelfs een volledig nieuw systeem te bouwen? Is deze afweging ook gemaakt met in gedachten het kostenbeeld en beeld van de beoogde fraudebestrijding? Zo nee, wanneer wel? Zo ja, bent u bereid deze naar de Kamer te sturen?<sup>3</sup>

Vraag 30

Waarom was het Deloitte niet toegestaan om op basis van haar professionele expertise conclusies te trekken? Is er communicatie (side letters, gespreksverslagen, e-mails) waarin dergelijke conclusies wel terug te vinden zijn?

Vraag 31

Waarom was het Deloitte niet toegestaan om op basis van haar professionele expertise zaken op te diepen over de benodigde tijd om het gerealiseerde systeem operationeel te krijgen?

Vraag 32

Is het vermoeden juist dat de SVB er op heeft gegokt dat zij de problemen met het systeem in januari zou kunnen oplossen, dat wil zeggen vóór de massale uitbetalingsprocessen zouden aanvangen?

Vraag 33

Wat is de rol van het Ministerie van SZW? Heeft niemand zich daar gerealiseerd dat het onvoldoende open zijn over de vertraging in 2007 geleid heeft tot een ICT-ramp (met de loonaangifte/toeslagen)?

Vraag 34

Wijst het expliciet uitsluiten van vragen naar de business case, kosten en opbrengsten er niet op dat de SVB al wist dat deze in geen verhouding zouden staan tot de te verwachten opbrengsten?

Vraag 35

Waarom is er niet terug gekoppeld aan de geïnterviewde, en wie waren de «primaire stakeholders binnen de SVB» tegen wie de primaire conclusies van het concept-rapport met bevinding zijn aangehouden? (pagina 5)

Vraag 36

Wat betekent het lopende debacle voor de uitvoeringskosten en de formatie van de SVB in de komende jaren? Kunnen zowel de cijfers conform de begroting als een schatting op basis van de kennis van nu worden geleverd? Wie fourneert de extra budgetten, het Ministerie van VWS of van SZW?

Vraag 37

Is het nog steeds zo dat het Document Management Systeem geen problemen oplevert?

---

<sup>3</sup> RAPPORT IT-ONDERZOEK TREKKINGSRECHT PGB SVB 15 oktober 2014

Vraag 38

Is de diversiteit en complexiteit van alle verschillende PGB-gebruikers niet gigantisch onderschat, door deze te vergelijken met AOW en Kinderbijslag? Is daarmee de gedachte dat de bestaande portals dit aan kunnen niet te rooskleurig? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u doen om dit te verhelpen?

Vraag 39

Waarom is het niet gelukt het oude Nestorsysteem te vervangen door een nieuw systeem, en wanneer gebeurt dit wel?

Vraag 40

Is het, omdat het ICT-deel van het programma de grootste kostenpost en het grootste knelpunt is, achteraf gezien niet een grote fout om de projectleider ICT los te zetten van het ICT-programma?

Vraag 41

Was u op de hoogte van de passage op pagina 23 waar te lezen staat dat men op het moment van het rapport er al van uit ging dat 1 januari 2015 niet haalbaar was? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom heeft u dan toch doorgezet?<sup>4</sup>

Vraag 42

Is het voor te stellen dat, conform het rapport van de onderzoekscommissie-Elias de huidige problemen bij de SVB (vergelijkbaar met de problemen bij SVB Tien) tevens het gevolg zijn geweest van een bestuurder, die vanwege zijn grote betrokkenheid, onvoldoende distantie en onafhankelijkheid, geen eigen afweging heeft kunnen maken? Wat is de regie vanuit het Ministerie van VWS geweest om deze benodigde distantie en onafhankelijkheid bij het huidige project wel te bewerkstelligen? Waren de ambities te rooskleurig, aangezien in het jaarverslag 2013 de SVB schreef dat het uitbetalen van de PGB's door de SVB een manier was om bij te dragen aan het vertrouwen van de burger in de overheid?<sup>5</sup>

Vraag 43

Is conform Kamerstuk 26 643 nr. 172, een departementale CIO betrokken geweest? Zo ja, van welk ministerie? Bent u bereid een afschrift van het desbetreffende oordeel aan de Kamer te sturen, alsmede mee te delen wat er vervolgens mee gebeurd is?

Vraag 44

Is er, aangezien budgethouders ook eigen bijdragen gaan betalen over hun PGB, voldoende afstemming geweest in de voorbereiding met het Centraal Administratie Kantoor (CAK) om te voorkomen dat er onterecht of onterecht hoge eigen bijdragen worden opgelegd? Is het mogelijk dat iemand zijn budget nog niet gestort heeft gekregen door de SVB, maar al wel een eigen bijdrage moet overmaken naar het CAK? Wat gaat u dan doen om eventuele problemen in deze te voorkomen?

---

<sup>4</sup> Rapport Grip op ICT (Tijdelijke commissie ICT bij de overheid; commissie Elias) (Kamerstuk 33 326, nr. 5)

<sup>5</sup> CIO en eigen bijdragen