Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2013–2014

26 448 Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 514

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 mei 2014

In de afgelopen jaren heb ik u verschillende malen geïnformeerd over de ontwikkeling van het Veranderprogramma SVB Tien van het zelfstandig bestuursorgaan de Sociale verzekeringsbank (SVB). Recentelijk (brieven van 12 december 2013 (Kamerstuk 26 448, nr. 507) en 2 april 2014 (Kamerstuk 26 448, nr. 510) heb ik over de voortgang van het ICT-onderdeel van het Veranderprogramma, het zogenaamde multi-regelingen-systeem, mijn zorgen geuit. In mijn brief van 2 april heb ik, mede op grond van het signaal van de Inspectie SZW van 25 maart 2014, aangekondigd dat ik de Auditdienst Rijk (ADR) zou vragen te adviseren over de door de SVB voorgenomen vervolgstappen. De ADR heeft mij op 15 mei 2014 haar bevindingen gepresenteerd. Ik heb de Raad van bestuur SVB vervolgens om een reactie op het rapport gevraagd. De Raad van bestuur heeft mij haar reactie op 19 mei 2014 toegestuurd. Zowel het advies van de ADR als de reactie daarop treft u hierbij aan[1]. Ik heb het advies en de reactie uitgebreid besproken met de Raad van bestuur. Op basis daarvan zijn verschillende maatregelen en vervolgstappen genomen. Hieronder ga ik daar op in.

Veranderprogramma SVB Tien

Het Veranderprogramma SVB Tien is in 2006 gestart. Het programma bestaat uit twee delen. Het eerste deel, gericht op de organisatieontwikkeling, is succesvol afgerond. Binnen dit verband zijn medewerkers zodanig opgeleid dat elke medewerker de klant integraal (over meerdere regelingen) kan informeren. Klanten kunnen direct contact opnemen met de SVB, mede doordat er geen gebruik gemaakt wordt van een callcenter. De klanten ervaren daardoor dezelfde dienstverlening, ongeacht of zij zich melden op een SVB kantoor, via internet of telefonisch. De klant wordt

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

kst-26448-514
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2014

hiermee centraal gesteld in de dienstverlening. Dit werpt zijn vruchten af. De klanttevredenheid vertoont sinds 2008 een licht stijgende lijn (8,0 gemeten in november 2012).

Het tweede deel en sluitstuk van het Veranderprogramma vormt het multi-regelingen-systeem (MRS). Dit ICT systeem moet het mogelijk maken dat verschillende regelingen in samenhang kunnen worden uitgevoerd. Eind 2010 is het eerste onderdeel van het MRS ingevoerd. Dit onderdeel heeft betrekking op vrijwillig verzekerden. Vanaf 2011 ontwikkelt de SVB het tweede onderdeel van het MRS. Dit onderdeel dient voor de ondersteuning van de uitvoering van de Kinderbijslag en de Tegemoetkoming voor ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen. Het vormt de basis voor een systeem dat alle regelingen die de SVB uitvoert gaat ondersteunen, zoals de Algemene Ouderdomswet. Het is de realisatie van dit onderdeel die niet volgens planning verloopt.

De totale kosten van het gehele SVB Tien programma bedragen tot en met mei 2014 circa € 91,4 mln., dat is inclusief € 32,3 mln. aan reeds gedane uitgaven voor de ontwikkeling van het tweede onderdeel van het MRS. De realisatie van onderdelen van SVB Tien heeft ultimo 2013 geleid tot besparingen op uitvoeringskosten ter hoogte van cumulatief € 140 mln[2].

Het MRS wordt *naast* het primaire proces en de bestaande ICT-infrastructuur van de SVB ontwikkeld. De SVB heeft mij laten weten dat de huidige systemen goed functioneren, up-to-date worden gehouden en voor dit moment voldoen. Klanten van de SVB ondervinden dan ook op geen enkele wijze hinder van de ontstane vertraging bij de implementatie van het MRS. Het is van belang dat voortgang wordt geboekt vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de dienstverlening, het kostenaspect en de houdbaarheid van de huidige ICT systemen op de langere termijn.

Het advies van de ADR

Op 1 april 2014 heeft de Raad van bestuur SVB mij in kennis gesteld van een voorgenomen besluit om als gevolg van een verschil van inzicht tussen de SVB en de implementatiepartner het beheer en het verder ontwikkelen van het MRS over te nemen van de implementatiepartner. Dit voorgenomen besluit in relatie tot de eerder gemelde vertraging van de implementatie van het MRS en het signaal van de Inspectie SZW, heeft mij doen besluiten tot een adviesaanvraag aan de ADR. Begin april heb ik de ADR het volgende verzocht: «Geef een advies of het voorgenomen besluit van de Raad van bestuur SVB voor de hand ligt, gegeven de context en de huidige stand van zaken van het project.»

Op 15 mei 2014 heeft de ADR advies uitgebracht. Op grond van de onderzoekingen komt de ADR tot het volgende:

- Gegeven het verschil van inzicht tussen de SVB en de implementatiepartner is het voorgenomen besluit van de Raad van bestuur SVB het meest voor de hand liggend.
- De ADR constateert dat risicogericht onderzoek is gedaan naar de meest kritische componenten van het MRS, maar dat geen integraal onderzoek heeft plaatsgevonden naar hetgeen wordt opgeleverd door de implementatiepartner. Het huidige product dient ook te worden vergeleken met het technisch en functioneel ontwerp. Als gevolg hiervan kan niet worden vastgesteld welke inspanning in termen van capaciteit, deskundigheid, geld en tijd nodig is om het tweede

[2] Rijks ICT dashboard en brief aan Kamers 20 mei 2014 (Kamerstuk 26 448, nr. 507), SUWI Jaarverslagen, Jaarverslag SVB 2013: aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie, pagina 13 voor een overzicht van kosten en opbrengsten SVB Tien ultimo 2013.

onderdeel van het MRS in gebruik te nemen. De ADR adviseert een onafhankelijke derde onderzoek te laten doen naar het totaalbeeld.
- De ADR geeft aan dat mogelijkheden moeten worden verkend om het kritisch vermogen binnen de SVB, in de context van MRS, te versterken.

Reactie

Op 19 mei 2014 heeft de Raad van bestuur SVB schriftelijk gereageerd op het advies van de ADR. Ik heb het ADR-advies en deze reactie uitgebreid met de SVB besproken. De Raad van bestuur SVB en ik onderschrijven de conclusies in het ADR rapport. Conform het advies van de ADR heb ik de Raad van bestuur SVB gevraagd een onafhankelijke derde in te schakelen die een onderzoek naar het totaalbeeld moet verrichten. Dit onderzoek dient in ieder geval in te gaan op de vragen:
- Wat is de huidige stand van het systeem in technische en functionele zin (bestaande situatie);
- Zijn de vastgestelde Integraal Ontwerp2.0 en Solution Definition MRS (gewenste situatie) nog steeds een valide basis voor de bouw en inrichting van MRS;
- Wat is nodig om van de bestaande naar de gewenste situatie te komen.

De SVB geeft in haar bestuurlijke reactie verder aan het door de ADR geconstateerde gebrek aan kritisch vermogen zeer serieus te nemen, omdat dit essentieel is voor succes. De onafhankelijke derde wordt op dit punt gevraagd advies uit te brengen.

Vervolgstappen

De externe deskundigen mevrouw Prof. Dr. L. Sneller RC (hoogleraar toegevoegde waarde IT) en de heer drs. J. G. Hakkenberg (ervaringsdeskundige op het gebied van implementatie ICT bij ZBO's) zijn benaderd met het verzoek een advies op te stellen conform de hierboven geformuleerde vragen. Beiden hebben zich bereid verklaard deze opdracht op zich te nemen. Zij zullen zowel aan de Raad van bestuur SVB als aan mij rapporteren. Gedurende het onderzoek van de externe deskundigen maakt de SVB met betrekking tot de verdere implementatie van het MRS pas op de plaats. Gezien de tijd die nodig is voor het onderzoek (en de mogelijke herijking van het project die hierop volgt), verwacht ik uw Kamer na de zomer nader te kunnen informeren over het vervolg van SVB Tien. Indien tussentijdse ontwikkelingen ertoe aanleiding geven, is dit vanzelfsprekend eerder.

Tot slot

Evenals de Raad van bestuur SVB betreur ik het dat de realisatie van het MRS niet volgens planning verloopt. Met de SVB ben ik van mening dat bij vervolgstappen de zekerheid van het functioneren van het nieuwe systeem voorop staat. Een zorgvuldige implementatie is daarom het uitgangspunt. Ik hecht eraan te benadrukken dat de SVB mij heeft verzekerd dat gedurende het verdere ontwikkelings- en implementatietraject van het MRS de dienstverlening aan de klanten van de SVB op orde blijft.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. Klijnsma