



> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw drs. J. Klijnsma
Postbus 90801
2509 LV S GRAVENHAGE

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon

Datum 2 september 2014
Betreft Veranderprogramma SVB Tien

Onze referentie
2014-0000127976

Geachte mevrouw Klijnsma,

De Inspectie SZW (hierna: Inspectie) volgt vanaf 2006 de ontwikkelingen rondom het programma SVB Tien (hierna: programma) en heeft door de jaren heen bevindingen en signalen afgegeven. De Inspectie stelde vast dat SVB erin slaagde drie van de vier clusters van het programma succesvol af te sluiten. Dit betrof de volgende clusters:

1. Van Callcenter naar Serviceteams naar Integrale Dienstverlening.
2. Inrichting toekomstige IT-organisatie.
3. Verdere ketensamenwerking.

Het cluster ontwikkeling generieke processen en ICT is tot op heden niet succesvol afgesloten. Dit cluster omvat onder andere de bouw van het multiregelingenstelsel (hierna: MRS). In de context van het programma SVB Tien plaatste de Inspectie in rapporten, signalen en gesprekken met SVB kanttekeningen bij:

- de inrichting van de sturing van SVB en het programma, waaronder het (integrale) risicomangement en de sturing op de implementatiepartner. (vanaf 2010);
- de plannings, deze stonden vrijwel continue onder druk. (vanaf 2011);
- het uitwerken van maatregelen om MRS eind 2013 tijdig te kunnen implementeren, zoals een integrale afhankelijkheden planning en het ontwikkelen van what-if en fall-back scenario's om in te spelen op onvoorziene gebeurtenissen. (rapport Inspectie 2013);
- het niet (tijdig) implementeren van MRS (BR2). (juli 2013);
- het realiseren van MRS en de robuustheid van MRS. Robuust genoeg om mutaties in wet- en regelgeving efficiënt door te voeren. (maart 2014);
- het inzicht in de problematiek MRS en het absorptievermogen van SVB. (maart 2014).

In aansluiting op de hiervoor geschetste kanttekeningen merkte de Inspectie onder andere in het toezichtsignaal van maart 2014 het volgende op:

- uit de door SVB aan de Inspectie beschikbaar gestelde stukken zijn veel aanbevelingen, in het bijzonder gericht op het vereenvoudigen van het ontwerp, het testen, de robuustheid en onderhoudbaarheid van het gebouwde MRS, aan de orde;

- het de vraag is of het IT-bedrijf van SVB wel in staat is MRS te beheren en verder te ontwikkelen;
- de opgetreden problemen door SVB niet geheel en niet in samenhang in kaart zijn gebracht. De intern en extern uitgevoerde kwaliteitsonderzoeken naar MRS laten hun beperkingen zien;
- nog niet alle door SVB voorziene onderzoeken en de daaraan gekoppelde activiteiten alsmede de besluitvorming hierover zijn afgerond;
- SVB te veel afhankelijk was en nog steeds is van de externe implementatie-partner;
- het noodzakelijk is dat SVB inzicht geeft in het risicomanagement op het niveau van de totale SVB-organisatie en in relatie tot het absorptie-vermogen van SVB;
- dat SVB de Inspectie niet tijdig en proactief heeft geïnformeerd over de in 2013 ontstane problemen met de invoering van MRS.

Onze referentie
2014-0000127976

De hoofdvraag voor de Inspectie was dan ook of alle problemen door SVB in kaart zijn gebracht, zodat goede afwegingen gemaakt kunnen worden in het besluitvormingsproces.

De Inspectie concludeerde dat om meer zekerheid te verkrijgen over de haalbaarheid en effectiviteit van MRS en de daaraan te koppelen einddata van MRS het noodzakelijk is dat:

- onderzoek wordt uitgevoerd naar de integraliteit en volledigheid van de uitgevoerde probleemanalyse. Een technische expertise (review) die zicht geeft op de kwaliteit en de flexibiliteit van MRS (mate van geschiktheid en onderhoudbaarheid) kan hierbij het gewenste inzicht bieden.
- onderzoek wordt uitgevoerd naar het IT-bedrijf van SVB om zekerheid te verkrijgen over de vraag of het IT-bedrijf in staat is de ontwikkeling en het beheer van MRS vorm te geven.
- SVB inzicht geeft in de beheersmaatregelen op programmaniveau en de going concern in relatie tot het absorptievermogen van SVB en de doorlooptijd (een integrale afhankelijkheden planning met daarin opgenomen de mijlpalen is daarbij een randvoorwaarde).
- SVB specifiek inzicht geeft in de risico's en de daaraan gekoppelde beheersmaatregelen van de datamigratie.

Het signaal van de Inspectie was voor u mede aanleiding om twee onafhankelijke externe deskundigen aan te stellen om een totaalbeeld te schetsen van MRS. De opdracht aan de externe deskundigen sluit aan bij de bevindingen, aanbevelingen en vragen van de Inspectie zoals hiervoor geschetst.

Recentelijk (medio augustus 2014) is door de externe deskundigen een tussenbericht opgesteld. In dit bericht zijn tussentijdse conclusies en aanbevelingen opgenomen. Ook is in het bericht opgenomen dat de verkenningsfase is afgesloten, de verdiepfase is gestart en dat op bepaalde punten nog nader onderzoek nodig is, waaronder het onderzoek naar de status van het opgeleverde MRS, waarbij de vraag wordt beantwoord of de implementatiepartner overeenkomstig opdracht heeft geleverd. De externe deskundigen verwachten in het vierde kwartaal van 2014 het onderzoek af te ronden.

De Inspectie stelt vast dat de externe deskundigen in overeenstemming met de bevindingen van de Inspectie opdracht hebben gegeven om een volledig onderzoek te laten uitvoeren naar de status van het opgeleverde MRS. Ook stelt de Inspectie vast dat de externe deskundigen aanbevelen om te komen tot alterna-

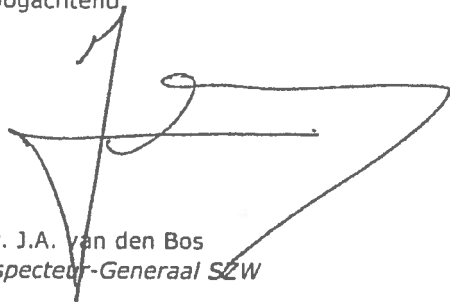
tieve scenario's, welke de Inspectie eerder heeft geduid als het ontwikkelen van what-if en fall-back scenario's.

Daarnaast zijn aanvullende onderzoeken uitgevoerd naar onder andere de uitvoering van het verbeterplan MRS, de datamigratie en de IT-readiness van de SVB-organisatie.

Onze referentie
2014-0000127976

De Inspectie constateert naar aanleiding van het tussenbericht van de externe deskundigen en de reactie daarop van SVB (heroriëntatie plan van aanpak) dat alle aanbevelingen die zij eerder heeft gedaan worden opgepakt.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'B' with a horizontal line through them, and a vertical line extending downwards from the 'J'.

mr. J.A. van den Bos
Inspecteur-Generaal SZW

