Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

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

Directie Werk en Inkomen
Programma A

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

Datum 16 DEC 2014
Betreft Sociale Verzekeringsbank

Onze referentie
2014-0000189419

Geachte mevrouw Klijnsma,

In de brief van 2 september 2014 (referentie 2014-0000127976) informeerde ik u over het veranderprogramma SVB Tien en constateerde ik naar aanleiding van het tussenbericht van de externe deskundigen Sneller/Hakkenberg en de reactie daarop van SVB dat alle in de brief gememoreerde aanbevelingen van de inspectie zijn overgenomen.

Na het besluit de ontwikkelingen van het Multi Regelingen Systeem (MRS) te stoppen heeft u aan de Tweede Kamer toegezegd haar te informeren over:
- het versterken van de huidige informatiesystemen (HIS) van SVB. SVB zou daartoe een plan van aanpak ontwikkelen dat inzicht geeft in de continuïteit en toekomstvastheid van HIS (0 tot 10 jaren) en
- het eindrapport van de externe deskundigen.

Het onderzoek om HIS te versterken, zoals opgenomen in het eindrapport van SVB getiteld 'Dienstverlening verzekerd', en het eindrapport van de externe deskundigen zijn gereed. In deze brief ga in op de bevindingen, oordeel en aanbevelingen van de inspectie.

Bevindingen, oordeel en aanbevelingen inspectie
De inspectie stelt vast dat met het stopzetten van MRS er een forse opdracht voor SVB ligt een nieuwe koers uit te zetten voor de IT ondersteuning van de aan haar opgedragen taken. Daarbij ziet de inspectie dat SVB de volgende aanpak hanteert:
- Vooralsnog valt SVB terug op haar oude systeemomgeving (HIS), die wordt versterkt om de continuïteit van de uitkeringssystemen te waarborgen.
- Daarnaast vindt in de komende periode de afgesproken heroriëntatie gericht op de toekomst plaats.
- Om de continuïteit van de dienstverlening op de lange termijn en in veranderende contexten te kunnen garanderen zullen op onderdelen van HIS ook structurele aanpassingen nodig zijn. Onder andere in verband met 'grenzen' van de huidige systemen ten aanzien van mogelijke nieuwe

wijzigingen in regelgeving[1]. Deze structurele aanpassingen aan HIS zullen in de brede strategische heroriëntatie worden afgewogen.

De inspectie onderschrijft de aanbevelingen van de externe deskundigen Sneller/Hakkenberg. Daarnaast merkt de inspectie het volgende op.

De Auditdienst SVB (AD) komt (jaarlijks) tot de conclusie dat het beheer van de IT-processen (HIS) van voldoende kwaliteit is. De inspectie voert jaarlijks een review uit op de werkzaamheden van de AD en onderschrijft de conclusie van de AD. In haar audit onderzoek versterking HIS bevestigt de AD dat er voor de korte termijn geen onderwerpen zijn die een acuut continuïteitsrisico met zich meebrengen. De inspectie is met de Auditdienst van SVB van oordeel dat SVB met de actuele technische stand van HIS, die de primaire processen (de uitkeringsprocessen) ondersteunen, haar dienstverlening aan cliënten kan blijven uitvoeren.

De inspectie concludeert dat een eerste stap is gemaakt in het neerzetten van de governance structuur en het nemen van maatregelen om te sturen op de heroriëntatie en de versterking van HIS. Met de heroriëntatie en het versterken van HIS staat SVB nu voor een soortgelijke taak als bij het ontwikkelen van MRS, van belang hierbij is het benutten van de lessen die geleerd zijn bij de ontwikkeling van MRS.

De inspectie vraagt bij de verdere uitwerking en het vervolg op de eerste stap aandacht voor het volgende:

- SVB heeft veel mitigerende maatregelen en de governance in opzet beschreven. Het is nu aan SVB het bestaan en de werking daarvan aan te tonen.
- De inspectie vraagt aandacht voor het door SVB uitwerken van de door de inspectie gesignaleerde risico's in een integrale risicoanalyse (organisatie en ketenbreed)[2].
- Het is van belang dat SVB op korte termijn en/of in samenhang met de heroriëntatie SVB inzicht geeft in de organisatie- en ketenbrede risico's en de kwaliteit van de maatregelen op de risico's. Zowel voor de korte, de middellange als de lange termijn
- De vervangingsvraag van HIS dient prominent te worden opgepakt. De door SVB op te stellen businesscases moeten inzicht bieden in de baten en lasten van zowel het upgraden van HIS als alternatieve scenario's (de kosten van het in stand houden van HIS voor de langere termijn ten opzichte van alternatieve scenario's).
- Ten aanzien van de korte termijn versterking van HIS moet nu uitwerking worden gegeven aan de plan, do, check en act fase. Hiertoe dient SVB een roadmap op te stellen en een businesscase uit te werken, die inzicht geven in een gedetailleerd tijdpad voor het realiseren van de inhaalslag en de (extra) kosten die gemoeid zijn met het op peil houden van de dienstverlening als gevolg van het stopzetten van MRS.

---

[1] De SVB geeft als voorbeelden van de 'grenzen' van de huidige systemen: door de hard ingebouwde kwartaalsystematiek van het AKW-systeem is een eventuele maanduitkering (overeenkomstig Toeslagen) niet mogelijk. Een eventuele inkomensafhankelijkheid of specifiek doelgroepen beleid van de SVB-regelingen is alleen met grotendeelse herbouw te realiseren.

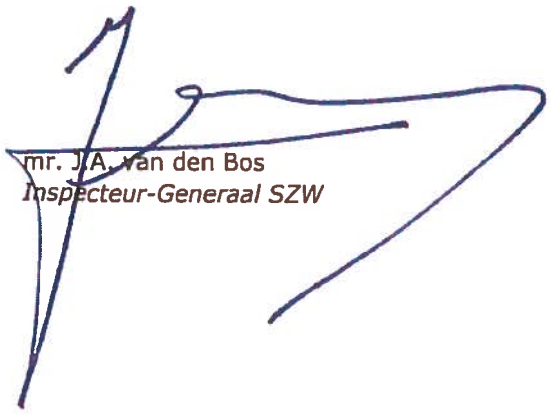
[2] De inspectie heeft geen integrale risicoanalyse ontvangen. Wel een document op strategisch niveau. De risico's van de organisatie, het aansluiten op innovaties, taakstelling en de middellange en lange termijn zijn (nog) niet opgenomen in de scope van SVB.

- Het op strategische momenten benutten van externe deskundigen om de kwaliteit te toetsen.

Directie Werk en Inkomen
Programma A

Datum
16 DEC 2014
Onze referentie
2014-0000189419

Hoogachtend,



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