S V B Sociale Verzekeringsbank

Aan de staatssecretaris van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw drs. J. Klijnsma
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

datum	ons kenmerk
16 december 2014	RvB.137/14/NV/ptb

Onderwerp: Voortgang aanpak SVB naar aanleiding van besluit stopzetting MRS

Mevrouw de Staatssecretaris,

Hierbij informeer ik u over de voortgang van de aanpak van de Sociale Verzekeringsbank naar aanleiding van het besluit van september jongstleden om de verdere ontwikkeling van het Multi Regelingen Systeem (MRS) stop te zetten.
In hun eindrapport van 15 december 2014 concluderen de externe deskundigen Drs. J.G. Hakkenberg en Prof. Dr. L. Sneller RC dat de situatie rond het MRS zeer problematisch is: de gemeten kwaliteit is "onder marktgemiddeld" en de huidige situatie biedt "geen perspectief op een snelle, succesvolle en kosteneffectieve ingebruikname van het MRS". Zij baseren hun oordeel mede op een onderzoek van de Software Improvement Group (SIG) naar de kwaliteit van de programmatuur van het MRS. De deskundigen geven aan dat SIG is gespecialiseerd in onderzoek naar IT-landschappen en -systemen en hierin onafhankelijk en onpartijdig opereert.
De deskundigen schatten in dat nog minimaal 2,5 jaar nodig zal zijn voor ingebruikname van het systeem en adviseren derhalve om niet in te zetten op afronding van het huidige MRS.

Dit bevestigt naar onze mening, dat het besluit om te stoppen met de ontwikkeling van het MRS, juist is geweest. Overigens zijn de externe deskundigen van mening dat de situatie te complex en te onduidelijk was om het besluit om te stoppen veel eerder dan september j.l. beargumenteerd en onderbouwd te kunnen nemen. Onze bestuurlijke reactie op de bevindingen van SIG is in het eindrapport van de externe deskundigen opgenomen.

In deze brief ga ik in op de belangrijkste onderwerpen uit het Plan van aanpak SVB d.d. 2 september 2014 naar aanleiding van het "Tussenbericht externe deskundigen".

Versterkingsprogramma

Het onderzoek naar de continuïteit van de dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank op basis van de huidige informatiesystemen (HIS), is inmiddels afgerond. U treft een managementsamenvatting van het eindrapport "Dienstverlening verzekerd" als bijlage bij deze brief aan.

Het onderzoek heeft uitgewezen dat de continuïteit van onze dienstverlening aan burgers op basis van de huidige informatiesystemen niet in gevaar is. Wanneer maatregelen worden genomen, is de continuïteit van de dienstverlening met de huidige systemen voor zeker 5 jaar beheersbaar gegarandeerd. Dit vereist wel enkele aanvullende maatregelen. Deze maatregelen heeft de SVB ondergebracht in een regulier onderhoudsprogramma. De investerings- en exploitatiekosten van dit versterkingsprogramma zijn voor de komende drie jaar begroot op € 2 mln. per jaar. Deze kosten kunnen binnen het huidige budget worden gedekt door het wegvallen van verplichtingen uit hoofde van het MRS.

Dit alles geldt binnen de huidige beleidscontext. Op basis van de resultaten van de Strategische heroriëntatie, worden de komende jaren benut om te komen tot technische toekomstvaste levensduurverlenging. Met de strategische heroriëntatie volgt de ICT-opdracht voor de langere termijn, waarin aandacht is voor de wendbaarheid van het systeem om te kunnen inspelen op grote onvoorziene wetswijzigingen.

Strategische heroriëntatie

De externe deskundigen hebben geadviseerd om te starten met een heroriëntatie op onze dienstverlening en bedrijfsvoering. De benodigde ICT-ondersteuning volgt daaruit. De Raad van Bestuur van de SVB heeft dit advies overgenomen.

De heroriëntatie is inmiddels gestart. Opdrachtgevers SZW en VWS en de SVB zijn het erover eens, dat een aantal ontwikkelingen in de omgeving vragen om het tijdig en efficiënt hierop kunnen inspelen door de SVB. Het is de gezamenlijke ambitie van de eigenaar, opdrachtgevers en SVB om een gebundelde opdracht te ontwikkelen. Daarbij wordt aangegeven welke consequenties dat heeft voor de huidige taken en de doorontwikkeling van taken voor de SVB. Daaropvolgend zal de ambitie worden vertaald naar gevolgen voor dienstverlening en bedrijfsvoering door de SVB en hiermee samenhangende ICT-keuzes voor de lange termijn. De SVB zal hierbij ook verdere aandacht besteden aan de mogelijkheden van hergebruik van onderdelen van het MRS , hierbij in acht nemend dat de kwaliteit van de software voldoende moet zijn willen deze inzetbaar zijn. We verwachten de gezamenlijke heroriëntatie af te ronden in het tweede kwartaal van 2015.

Stand van zaken afronden contract met implementatiepartner

De SVB treft de laatste noodzakelijke voorbereidingen teneinde de overeenkomst met de implementatiepartner af te ronden. De Landsadvocaat ondersteunt de SVB hierbij.

Governance
De Raad van Bestuur van de SVB heeft een interim Chief Information Officer aangesteld die de ICT-projecten bij de SVB aanstuurt. Deze CIO valt direct onder de Raad van Bestuur. De CIO heeft in de afgelopen periode frequent overleg gevoerd met de CIO van uw departement, daarbij ondersteund door medewerkers met een hoog kennisniveau van IT en bedrijfsvoering. Het voornemen van de SVB is om deze functie na een interim periode, vanaf het tweede kwartaal in 2015 structureel in te vullen.
In lijn met de aanbevelingen van de studie 'Herpositionering ZBO' is door de Raad van Bestuur van de SVB een audit committee ingesteld.

Slotopmerking
Zoals uit bovenstaande blijkt, zijn nog niet alle trajecten afgerond. Wij zullen u blijven informeren over het vervolg. Wij zijn met de externe deskundigen van mening dat er ten aanzien van het intensieve overleg met uw ministerie, terecht gesproken kan worden van een gezamenlijke klus en samen optrekken. Wij bevestigen onze inzet om blijvend te investeren in de onderlinge samenwerking.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

mw. drs. N.A. Vermeulen MBA
voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage:
Managementsamenvatting "Dienstverlening verzekerd, Onderzoek naar de continuïteit van de dienstverlening van de SVB, op basis van de huidige informatiesystemen".

Managementsamenvatting
"Dienstverlening verzekerd, Onderzoek naar de continuïteit van de dienstverlening van de SVB, op basis van de huidige informatiesystemen"

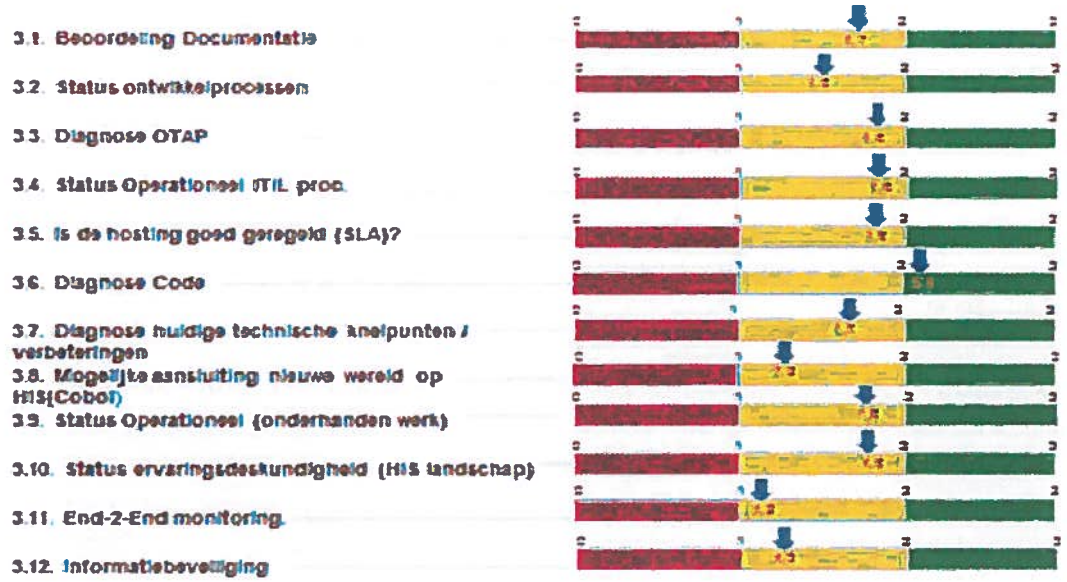
Na het besluit om de ontwikkelingen voor een nieuw multi-regelingen systeem te stoppen, blijft de SVB voor de ondersteuning van haar dienstverlening aan haar klanten gebruik maken van haar Huidige Informatie Systemen (HIS). Onderzocht is, op basis van een integrale risicoanalyse, of de continuïteit van deze dienstverlening hiermee in de toekomst blijvend gewaarborgd kan worden.

De opdracht van het onderzoek luidt:
Ontwikkel een plan voor de versterking van de Huidige Informatie Systemen zodat deze nog 5-10 jaar mee kunnen en waarbij componenten die ontwikkeld zijn binnen MRS eventueel hergebruikt kunnen worden om delen van de Huidige Informatie Systemen te vervangen en/of aan te vullen.

Continuïteit Dienstverlening
De SVB zet haar dienstverlening voort op de bestaande informatiesystemen, waarop de laatste jaren het reguliere onderhoud is uitgevoerd. De huidige informatiesystemen zijn beoordeeld op diverse aspecten zoals kwaliteit van documentatie, source-code en analyse van (productie-) verstoringen. Gebaseerd op eerder (in het kader van MRS) uitgevoerd onderzoek naar de IT-readiness van de IT-organisatie van de SVB, is onderzocht of de processen en de bemensing van de IT-organisatie nog kan worden verbeterd om de HIS voor langere tijd te beheren en onderhouden.

Huidige situatie
Het onderzoek bevestigt dat de SVB met de huidige technische stand van de informatiesystemen en ondersteuning hiervan haar dienstverlening voor zeker 5 jaar kan blijven uitvoeren. De continuïteit van de systemen is beheersbaar gegarandeerd. Dit binnen de huidige beleidscontext en na het nemen van enkele aanvullende maatregelen.
Een samenvatting van de aspecten en scoring binnen deze aspecten wordt hieronder weergegeven.

Overzicht scoring per werkpakket



Toelichting:

- **Rood geeft weer een substantieel tekort waarbij de continuïteit van de dienstverlening een hoog risico loopt;**
- **Geel geeft weer dat de continuïteit van de dienstverlening geborgd is, maar zich risico's voordoen voor de borging van de continuïteit van de dienstverlening op de lange termijn;**
- **Groen geeft weer dat de continuïteit van de dienstverlening voor lange termijn geborgd is.**

Doordat de afgelopen jaren de inspanning tevens gericht was op vervanging van de bestaande systemen door het multiregelingensysteem, is er een (beheersbare) werkvoorraad ontstaan op het toekomstgerichte onderhoud van de huidige informatiesystemen. Te verbeteren zijn systeemfuncties zoals de aansluiting op de Polisadministratie, het herzieningsproces van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO), de Basisadministratie Verzekeren (BAV) en verbetering van de automatiseringsgraad. Een belangrijk element hierbij is dat de kennis (kwalitatief en kwantitatief) binnen het IT-bedrijf van de SVB, die de laatste jaren ingezet was op de (Oracle-) techniek van het MRS, weer in lijn gebracht wordt met de onderhouds- en beheerlast van de HIS.

Er is door de Raad van Bestuur een werklijst vastgesteld van de verbeteracties die door het IT-bedrijf zullen worden uitgevoerd. De voortgang hierop zal door de Raad van Bestuur worden bewaakt. Uiterlijk 31 december 2016 zullen deze verbeteracties zijn afgedaan.
In het najaar van 2013 is de capaciteit van het IT-bedrijf ten behoeve van de HIS verhoogd, met voor drie jaar elk € 2 mln. Daarmee is voldoende ruimte geschapen voor het wegwerken van de werkvoorraad HIS. De financiering vindt plaats binnen de reguliere begroting.

Met de uitvoering van bovengenoemde maatregelen is de continuïteit van de dienstverlening aan de klanten van de SVB binnen de huidige beleidscontext van de SVB gegarandeerd.

Met de strategische heroriëntatie volgt de ICT-opdracht voor de langere termijn, waarin aandacht is voor de wendbaarheid van het systeem om te kunnen inspelen op grote onvoorziene wetswijzigingen.

Lange termijn 5- 10 jaar
In de komende maanden voert de SVB samen met het ministerie van SZW en het ministerie van VWS een strategische heroriëntatie uit op de bedrijfsvoering en dienstverlening van de SVB.

Om de continuïteit van de dienstverlening op de lange termijn en in veranderende contexten te kunnen garanderen zullen op bepaalde onderdelen van de HIS ook structurele aanpassingen nodig zijn. Door de lange historie van aanpassingen aan de systemen, als gevolg van soms gedetailleerde wijzigingen in wet- en regelgeving, is de software omvangrijk en soms complex geworden. Deze software is op onderdelen gebaseerd op inmiddels verouderde technieken die de wendbaarheid en ontsluiting van de systemen kunnen belemmeren, mede door implementatie van opeenvolgende wetswijzigingen. Voorbeelden van de 'grenzen' van de huidige systemen zijn: door de hard ingebouwde kwartaalsystematiek van het AKW-systeem is een eventuele maanduitkering (zoals het geval is bij bepaalde toeslagen) niet mogelijk. Een eventuele inkomensafhankelijkheid of specifiek doelgroepen beleid van de SVB-regelingen is alleen met ingrijpende herbouw te realiseren.

In het onderzoek is binnen de uitvoeringsorganisatie van de SVB geconcludeerd dat de huidige dienstverlening met de huidige systemen gecontinueerd kan worden, er zijn in de uitvoering echter belangrijke verbeteringen mogelijk die structurele aanpassingen van de systemen vergen. Daarbij zijn als belangrijkste genoemd de uitbreiding en verbetering van de internet-dienstverlening, verdere verhoging van de automatiseringsgraad en optimalisatie van de ketenuitwisseling, aanpassing van de werktoedelingsmechanismen aan de huidige organisatievorm van de SVB en aan de klantbenadering vanuit een integraal klantbeeld.

De hierboven genoemde zaken zijn van invloed op de toekomstgerichte oriëntatie van de SVB en zullen derhalve in de brede strategische heroriëntatie worden afgewogen. De uitkomsten van de strategische heroriëntatie zullen leiden tot vaststelling van de lange termijn IT-opdracht. In dat licht zullen ook de financiële consequenties daarvan worden bepaald.

Tenslotte
Het onderzoek heeft uitgewezen dat de continuïteit van de dienstverlening aan burgers op basis van de huidige informatiesystemen niet in gevaar is. Het versterken van de IT-organisatie en het systeemonderhoud is ter hand genomen.
De komende jaren worden, op basis van de resultaten van de eerder genoemde strategische heroriëntatie, benut om te komen tot verdere toekomstgerichte flexibiliteit en wendbaarheid van de systemen. In de strategische heroriëntatie wordt bepaald welke IT ondersteuning nodig is voor de lange termijn. Na de vaststelling hiervan zal een afweging worden gemaakt ten aanzien van de herbruikbaarheid van MRS.