



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

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Telefoonnummer
19 mei 2014	RvB.55/14/NV/jvr		

Onderwerp: Bestuurlijke reactie SVB ADR-rapport Advies Implementatie MRS

Mevrouw de Staatssecretaris,

Hierbij sturen wij u op uw verzoek onze bestuurlijke reactie op het Rapport van de Auditdienst Rijk d.d. 15 mei 2014. De kritische blik van de Inspectie SZW en de Audit Dienst Rijk op het programma SVBTien en de realisatie van het multi-regelingen-systeem (MRS) ondersteunen ons bij het bepalen van noodzakelijke vervolgstappen.

De Raad van Bestuur is zich er van bewust dat de realisatie van het MRS als sluitstuk van het programma SVBTien niet volgens planning verloopt. Dat betreuren we. Bij de vervolgstappen staat de zekerheid van het functioneren van het nieuwe systeem voorop. Ons uitgangspunt is zorgvuldigheid rondom de implementatie. De uitgebrachte adviezen nemen we ter harte.

De ADR concludeert op hoofdlijnen dat:

- Gegeven het fundamenteel verschil van inzicht tussen de SVB en de implementatiepartner is het voorgenomen besluit het meest voor de hand liggend.
- Het onderzoek naar de kwaliteit van de software riskbased is op de meest kritische componenten van het systeem. Er is derhalve geen integraal onderzoek gedaan in vergelijking met het oorspronkelijk vastgestelde ontwerp 2.0 en Solution Definition (2011).
- Er kan derhalve nog niet worden vastgesteld welke inspanning in termen van capaciteit, deskundigheid en tijd nodig is om live te kunnen gaan met het tweede onderdeel van het MRS;
- In overleg met de SVB de mogelijkheden te verkennen om het kritisch vermogen te versterken.

Op basis van conclusies uit gesprekken met u en in lijn met de uitgebrachte adviezen zijn wij voornemens om twee externe deskundigen aan te stellen die de opdracht krijgen om een advies op te stellen over of en hoe het MRS kan worden gerealiseerd. Alle mogelijke toekomstige scenario's worden onderzocht. Wij willen deze externe deskundigen, conform het advies van de ADR, het navolgende laten onderzoeken:

1. Wat is de huidige stand van het MRS in technische en functionele zin (IST-situatie bepalen)?
2. Zijn de vastgestelde Integraal Ontwerp2.0 en Solution Definition MRS (SOLL situatie) nog steeds valide als basis voor de bouw en inrichting van MRS?
3. Wat is het resultaat van deze vergelijking tussen IST en SOLL?
4. Welke inspanning in termen van capaciteit, deskundigheid en tijd nog nodig is om live te kunnen gaan met MRS?

In samenspraak met uw ministerie vullen we deze taakopdracht nader in.

Tevens wordt in het rapport van de ADR het gebrek aan kritisch vermogen binnen de SVB in de context van MRS benoemd. Wij nemen dit zeer serieus want wij zijn van mening dat kritisch vermogen essentieel is voor succes. De aan te stellen deskundigen worden uitgenodigd zich hierover een oordeel te vormen en een advies uit te brengen.

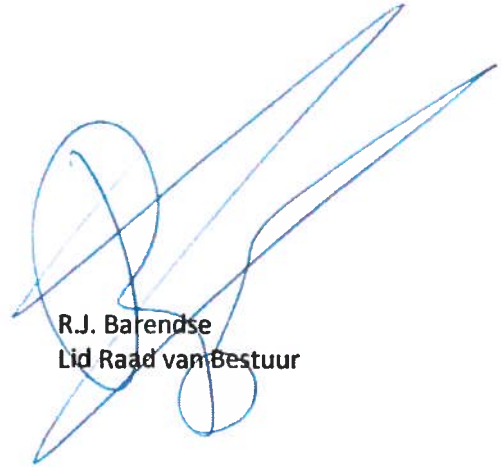
De dienstverlening van de SVB aan de burgers die zij bedient met behulp van de huidige systemen is op orde en wordt hoog gewaardeerd. De huidige systemen zijn IT-rijk, robuust en voldoen voor dit moment. Het ontwikkelen van het nieuwe MRS vindt naast het bestaande primaire proces plaats en onze klanten hebben op geen enkele wijze hinder van de ontstane vertraging bij de implementatie van het MRS.

Graag bespreken wij op korte termijn de beschreven voornemens met u.

Hoogachtend,



Drs. N.A. Vermeulen MBA  
Voorzitter Raad van Bestuur



R.J. Barendse  
Lid Raad van Bestuur

Bijlage: toelichting

#### Bijlage:

Geconstateerd kan worden dat, nadat het eerste deel van het veranderprogramma SVBTien gericht op de organisatieontwikkeling succesvol is afgerond, de oplevering van het MRS te lang uitblijft. Daar waar in oktober 2013 was voorzien in de finale implementatie, bleek uit verder onderzoek dat de kwaliteit van de geleverde software door onze implementatiepartner beneden de door ons gestelde kwaliteitseisen was om de toekomstige gewenste dienstverlening met behulp van het MRS te kunnen garanderen. De kwaliteit van de dienstverlening komt voor de SVB op de eerste plaats. Overgaan op nieuwe technologie is een investering in de toekomst. Nogmaals, zorgvuldigheid is daarbij ons uitgangspunt, vanzelfsprekend gekoppeld aan een implementatie op zeker moment.

Als vervolg op deze constatering en in de toenemende zorg voor de realisatie van het programma heeft de Raad van Bestuur vanaf oktober 2013 besloten tot het uitvoeren van een aantal externe onderzoeken naar en gericht op verbetering en versterking van:

- de kwaliteit van de opgeleverde software door de implementatiepartner;
- de kwaliteit van de datamigratie;
- de sturing van het Programma MRS (governance);
- de status van het IT-bedrijf van de SVB.

Deze onderzoeken worden vanzelfsprekend betrokken worden bij de te onderzoeken hoofdvragen.

Dit met als doel om vanaf 1 juni 2014 onder een aantal voorwaarden met de implementatiepartner tot een nieuw arrangement te komen met regie van de SVB op het MRS i.p.v. de implementatiepartner. Tevens is afgesproken dat een onafhankelijke externe partij in juni 2014 een aanvullend onderzoek verricht naar deze eerder ingezette verbeteringen.

Deze door de SVB geïnitieerde vier externe onderzoeken hebben een aantal aanbevelingen opgeleverd, waaruit een aantal maatregelen reeds in gang is gezet. De implementatiepartner heeft de verantwoordelijkheid genomen om de aanbevelingen uit het onderzoek naar de kwaliteit van de software en de datamigratie, in een versneld programma voor 1 juni a.s. kosteloos te herstellen.

Daarnaast is de governance van het programma MRS versterkt. De aanbevelingen uit het rapport naar de gereedheid van het SVB IT bedrijf geven aan dat het IT-bedrijf van de SVB op korte termijn het programma kan ondersteunen en op midden en lange termijn nog moet doorgroeien naar optimalisering en organisatorische inbedding van de nieuwe beheersprocessen.

De dienstverlening van de SVB aan burgers die zij bedient met behulp van de huidige systemen is op orde en wordt hoog gewaardeerd. De huidige uitvoering is IT-rijk, robuust en voldoet voor dit moment. Om de kwaliteit van dienstverlening op de langere termijn te borgen is 'vervanging van deze motor' op enig moment noodzakelijk. Daar treffen we de voorbereidingen voor. De adviezen van de ADR versterken de eerder door de SVB reeds ingezette maatregelen. In nauw overleg met de Inspectie SZW en het Ministerie van SZW zullen wij werken aan de implementatie van de uitgebrachte adviezen om met onze opdrachtgever tot een succesvolle realisatie van het programma SVBTien en het MRS te komen.

