

Vergaderjaar 2013–2014

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 524

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 september 2014

Sinds eind 2013 heb ik u meerdere malen geïnformeerd over het Veranderprogramma SVB Tien van het zelfstandige bestuursorgaan de Sociale Verzekeringsbank¹. Dit veranderprogramma is gestart in 2006 en heeft als doel de klant centraal te stellen en de dienstverlening van de SVB te verbeteren. Het bestaat uit organisatorische veranderingen en een ICT-opgave. In eerdere kamerbrieven heb ik, onder andere naar aanleiding van signalen van de Inspectie SZW, mijn zorgen geuit over de voortgang rond het ICT-deel. Ik heb in de brief van 26 mei 2014 reeds aangegeven dat ik externe deskundigen (mevr. Sneller en dhr. Hakkenberg) om een onderzoek heb gevraagd naar de staat van het ICT-deel. Dit zogenoemde Multi-regelingen-systeem is één samenhangend en integraal software pakket waar alle regelingen en alle documenten van klanten in onder kunnen worden gebracht.

De externe deskundigen hebben nog enkele maanden nodig voor een definitieve rapportage, maar met het oog op mijn toezegging voor snelle informatievoorziening aan de Tweede Kamer hebben zij op mijn verzoek een robuuste tussenrapportage opgeleverd². De deskundigen schatten de situatie rond het Multi-regelingen-systeem in als «zeer problematisch». Zij zien voldoende aanleiding om nu reeds te concluderen dat «ongewijzigd doorgaan» met het multi-regelingen-systeem dringend wordt ontraden. Er dient, volgens de deskundigen, derhalve niet langer uitsluitend getracht te worden om het Multi-regelingen-systeem goed werkend te krijgen. Zij raden verder een heroriëntatie aan.

Ik onderschrijf de analyse en conclusies uit de tussenrapportage van de externe deskundigen. Ik zie dan ook voldoende aanleiding om te stoppen

¹ zie mijn brieven van 12 december 2013, 2 april 2014 en 26 mei 2014 (Kamerstuk 26 448, nr. 507, 510 en 514).

² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

met de verdere ontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem en te starten met een heroriëntatie van de taken van de SVB. In overleg met de Raad van Bestuur van de SVB is gebleken dat ook zij de analyse en conclusies van de deskundigen delen. De Raad van Bestuur zal dan ook de nodige stappen zetten om de verdere ontwikkeling van het multi-regelingen-systeem stop te zetten.

Het stoppen van deze ontwikkeling heeft geen invloed op de hoge kwaliteit van de huidige dienstverlening. Dit betekent dat de klanten van de SVB kunnen blijven rekenen op een juiste en tijdige uitbetaling van hun AOW en kinderbijslag. Daarnaast hecht ik er aan te melden dat het reeds afgeronde deel van het SVB Tien programma inmiddels heeft geleid tot een structurele besparing van € 30 mln. op de uitvoeringskosten van de SVB. In het vervolg van deze brief ga ik uitgebreider in op het ICT-deel en schets ik welke stappen er op basis van dit besluit genomen worden.

ICT onderdeel veranderprogramma SVB Tien

Stoppen doorontwikkeling Multi-regelingsysteem

Op basis van verricht onderzoek moet ik constateren dat afronding van het Multi-regelingen-systeem voor de uitvoering van kindregelingen nog minstens 18 maanden in beslag zal nemen (zie bijgevoegd Gartner onderzoek d.d. 13 augustus 2014)³. Tegelijkertijd constateren de externe deskundigen dat «de oorspronkelijke business case uit 2006 is achterhaald, zowel voor wat betreft de kosten als de baten. De baten van SVB Tien zijn in belangrijke mate zonder het multi-regelingen-systeem gerealiseerd».

Ook de context is sinds de start van het programma in 2006 sterk veranderd. De SVB heeft een stevige budgettaire taakstelling gehad. De overheid heeft daarnaast sinds 2006 vele wetwijzigingen doorgevoerd met daarbinnen bijzondere behandeling van specifieke groepen. Tenslotte zijn de behoeften van de klanten van de SVB ook geëvolueerd, zoals direct inzicht in zijn of haar persoonlijke gegevens. Dit leidt tot complexe en parallelle ICT opgaven waar het multi-regelingen-systeem geen afdoende oplossing voor kan geven.

Deze constatering brengen de Raad van Bestuur van de SVB en mij tot de conclusie te stoppen met de verdere ontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem en te starten met een heroriëntatie. Dit betekent ook dat het veranderprogramma SVB Tien en de contractuele relatie met de implementatiepartner zullen worden afgebouwd.

Versterken bestaande ICT infrastructuur

De afgelopen jaren zijn onderhoud van en vervangingsinvesteringen aan de huidige ICT systemen gewoon doorgegaan. Het Multi-regelingen-systeem werd naast het huidige systeem ontwikkeld. Het besluit te stoppen heeft dan ook geen gevolgen voor de uitvoering van de huidige taken van de SVB. De SVB zal de huidige informatiesystemen blijven versterken. Hierdoor is de levensduur voor tenminste 5 jaar geborgd. Bij deze versterking wordt ook onderzocht of onderdelen van de ontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem toe te voegen zijn aan het huidige ICT platform. Voor het einde van het jaar informeer ik u over het versterkingsprogramma.

³ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

Starten met een heroriëntatie: focus op kerntaken en dienstverlening

De externe deskundigen Sneller en Hakkenberg raden een heroriëntatie aan op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering. De benodigde ICT dient alsdan uit de heroriëntatie te volgen. Ik neem deze aanbeveling over en dit geldt ook voor de Raad van Bestuur van de SVB. De heroriëntatie start met het waar nodig herijken van de strategie en taken van de SVB. Keuzes moeten worden gemaakt ten aanzien van de huidige en toekomstige taken, maar ook ten aanzien van het niveau van dienstverlening (integrale behandeling, klanttevredenheid etc.) die binnen financiële kaders mogelijk is.

Tijdens deze heroriëntatie zullen meerdere scenario's voor de bedrijfsvoering worden opgesteld. Uit deze scenario's volgt een nieuwe ICT-opgave. De business cases voor deze bijgestelde ICT-opgave zal naast de ontwikkel- en implementatiekosten ook inzicht geven in de structurele beheer- en exploitatiekosten. Ik heb met de SVB afgesproken dat bij een nieuwe ICT-opgave alleen wordt uit gegaan van bewezen technologie en een benadering in kleine stappen wordt gehanteerd bij de implementatie van nieuwe software.

Ik streef er naar uw Kamer in de eerste helft van 2015 te informeren over de uitkomsten van de heroriëntatie. De Raad van Bestuur van de SVB zal samen met de ambtelijke top van SZW leiding geven aan deze heroriëntatie. Zij zullen regelmatig aan mij rapporteren. Ik zal de voorstellen laten beoordelen door externen.

Aanvullende beheers- en sturingsmaatregelen

De externe deskundigen Sneller en Hakkenberg becommentariëren ook de aansturing van het ICT project binnen de SVB en de relatie tussen het Ministerie van SZW en de SVB. De externe deskundigen bevelen een duidelijk tragsgewijs besluitvormingsproces aan, waarbij op elk niveau voldoende kritisch vermogen wordt georganiseerd en de Raad van Bestuur verantwoordelijk is voor de bestuurlijke besluitvorming. Verder geven de externe deskundigen aan dat de sturing van SZW van de SVB gebaseerd is op vertrouwen en – tot het moment dat ik de Auditdienst Rijk ingeschakeld heb – reactief. Zij adviseren de samenwerkingsrelatie verder uit te bouwen.

De Raad van Bestuur van de SVB stelt een Chief Information Officer (CIO) aan die voortaan de ICT projecten bij de SVB aanstuurt. Deze CIO valt direct onder de Raad van Bestuur. Daarnaast zal in het lopende cultuurtraject binnen de SVB aandacht worden besteed aan besluitvorming en kritisch vermogen. In lijn met de aanbevelingen van de studie «Herpositionering ZBO»⁴ is in augustus op mijn verzoek door de Raad van Bestuur van de SVB een audit committee ingesteld.

Ik zal de eigenstandige informatiepositie van SZW versterken. Ik vraag het audit committee en externe deskundigen Sneller en Hakkenberg ook aan mij te rapporteren. De CIO van SZW (tevens plaatsvervangend Secretaris Generaal) gaat zich vanaf nu actief bezighouden met de beoordeling van de bedrijfsvoering en ICT-projecten van ZBO's vanuit het departement. De CIO zal zich hierbij laten ondersteunen door medewerkers met een hoog kennisniveau van IT en bedrijfsvoering.

⁴ herpositionering ZBO, Kamerstuk 25 268, nr. 79

Financiële consequenties

De kosten voor de beëindiging van het Veranderprogramma SVB Tien en de verdere ontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem zijn eenmalig € 10,4 mln. en komen ten laste van de uitvoeringskosten 2014. Financiering vindt plaats uit onderuitputting bij de SVB in 2014, aanvullende efficiency maatregelen bij de SVB en een interne herschikking van voorzieningen binnen de SVB.

De totale kosten die samenhangen met de nu gestopte doorontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem bedroegen € 43,7 mln. (herontwerp MRS en BR2 Kindregelingen).

De realisatie van het gehele veranderprogramma heeft tot en met augustus 2014 geleid tot cumulatief € 158 mln. aan besparingen. De totale kosten bedragen € 121,8 mln. Dit bestaat naast het nu gestaakte herontwerp MRS en BR2 Kindregelingen (€ 43,7 mln.) uit generieke ICT (versterking infrastructuur en software licenties € 33,2 mln.) en het gerealiseerde deel van het SVB Tien programma. Dit gerealiseerde deel bestaat uit organisatorische kosten en het in productie genomen Multi-regelingen-systeem rond vrijwillig verzekerden (€ 44,9 mln.). De doelstelling om jaarlijks € 30 mln. op de uitvoeringskosten ten opzichte van 2005 te besparen is ultimo 2013 gerealiseerd. Deze jaarlijkse besparing zet zich ook de toekomstige jaren door.

Tot slot

De Inspectie SZW constateert in zijn brief van 2 september 2014 naar aanleiding van het tussenbericht van de externe deskundigen en de reactie hierop van de SVB dat alle eerder gedane aanbevelingen van de Inspectie zijn overgenomen. Beide zijn bijgevoegd⁵.

Met de geschetste maatregelen kunnen SVB, SZW en Inspectie SZW beter, scherper en krachtiger de verschillende taken uitvoeren. De medewerkers van de SVB – waarvoor ik veel waardering heb – kunnen en zullen met hun grote inzet blijven werken aan het uitvoeren van SVB taken voor miljoenen klanten.

Naar verwachting zal de tijdelijke commissie ICT-projecten bij de overheid, die een parlementair onderzoek uitvoert, dit najaar haar rapportage aanbieden aan uw Kamer. Dit rapport zal ik zorgvuldig bestuderen en betrekken bij het traject van de heroriëntatie.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. Klijnsma

⁵ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl