

Vergaderjaar 2013–2014

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 523**

### **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 2 september 2014

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de brief van 26 mei 2014 over de Voortgang veranderprogramma SVB Tien (Kamerstuk 26 448, nr. 514).

De vragen en opmerkingen zijn op 26 juni 2014 aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voorgelegd. Bij brief van 2 september 2014 zijn ze door hem beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Van der Burg

Adjunct-griffier van de commissie,  
Weeber

<b>Inhoudsopgave</b>	
<b>I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties</b>	<b>2</b>
Vragen van de leden van de VVD-fractie	2
Vragen van de leden van de PvdA-fractie	2
Vragen van de leden van de SP-fractie	3
<b>II. Antwoord / Reactie van de Staatssecretaris</b>	<b>3</b>

## **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie danken de Staatssecretaris voor haar brief over de het Veranderprogramma SVB Tien van de Sociale verzekeringsbank (SVB). Zij hebben nog enkele vragen.

Zij lezen dat de Staatssecretaris de constatering van de Auditdienst Rijk (ADR) onderschrijft dat risicogericht onderzoek is gedaan naar de meest kritische componenten van het zogenaamde multi-regelingen-systeem (MRS), maar dat geen integraal onderzoek heeft plaatsgevonden naar hetgeen wordt opgeleverd door de implementatiepartner. Hoe komt het dat er geen integraal onderzoek heeft plaatsgevonden?

Voorts vragen deze leden wat de oorzaken zijn van het feit dat de realisatie van het MRS niet volgens planning verloopt. Heeft dit ook financiële consequenties? En hoe wordt er voor gezorgd dat dit vanaf nu anders zal gaan?

Wat bedoelt de Staatssecretaris concreet als zij zegt dat een zorgvuldige implementatie het uitgangspunt is? Op welke wijze wordt een zorgvuldige implementatie geborgd?

Tot slot lezen de leden van de VVD-fractie dat de Staatssecretaris benadrukt dat de SVB haar heeft verzekerd dat gedurende het verdere ontwikkelings- en implementatietraject van het MRS de dienstverlening aan de klanten van de SVB op orde blijft. Kan zij toelichten welke maatregelen er genomen worden om hier voor te zorgen?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie**

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris over de voortgang van het veranderprogramma SVB Tien. Zij onderschrijven het instellen van een onderzoek teneinde een zorgvuldig vervolgproces te kunnen garanderen. Zij hebben nog enkele vragen.

De leden van de PvdA-fractie onderschrijven het standpunt van de regering dat het van belang is dat voortgang wordt geboekt vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de dienstverlening, het kostenaspect en de houdbaarheid van de huidige ICT-systemen op de langere termijn. Zij merken voorts op dat de huidige ICT-systemen voldoen voor dit moment. Heeft de regering zicht op het tijdsplan voor de implementatie en de bijbehorende vertraging? Voldoet het ICT-systeem gedurende deze periode? Deze leden vragen zich verder af hoeveel extra kosten gemoeid gaan met de opgelopen vertraging van de invoering van MRS.

De leden van de PvdA-fractie hebben geconstateerd dat de SVB spreekt over een fundamenteel verschil van inzicht met de implementatiepartner. Op welk gebied bestaat dit fundamentele verschil van inzicht? Staat dit verschil van inzicht een goede samenwerking tussen SVB en de implementatiepartner in de weg? Is het geplande extern advies voldoende om dit inzicht voor een van beide partijen te veranderen?

De leden van de PvdA-fractie constateren voorts dat de SVB de gehele regie en verantwoordelijkheid voor het opleveren van het systeem MRS zal overnemen van de implementatiepartner. Welke rol is dan vanaf 1 juni

weggelegd voor de SVB en de implementatiepartner? Levert dit een bijdrage aan de zorgvuldige implementatie van het systeem?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie**

De leden van de SP-fractie hebben de volgende vragen bij de brief van de Staatssecretaris.

Wil de Staatssecretaris de kamer een feitenrelaas toezenden over de verschillende beslissingen die sinds de start van MRS als onderdeel van SVB Tien zijn genomen?

Welke externe partijen zijn geraadpleegd over deze voortgang?

Zijn er zogeheten gateway reviews uitgevoerd? Zo ja, wil de Staatssecretaris deze dan aan de Kamer sturen?

Zijn er audits uitgevoerd? Zo ja, wil de Staatssecretaris deze dan aan de Kamer sturen?

Welke oordelen heeft de zogenoemde Chief Information Officer Rijk gegeven tijdens de ontwikkeling van MRS?

Heeft de Staatssecretaris over de voortgang van dit project gesproken met de Minister van Wonen en Rijksdienst, die verantwoordelijk is voor automatisering bij de overheid?

Wat is de oorzaak van de kennelijk slechte kwaliteit van de opgeleverde software?

Op welke punten schoot de opgeleverde software tekort? Speelt bij de kwaliteit van de software een rol dat de software ontwikkeld is in India?

Hoe kan het dat op 25 juni 2014 het veranderprogramma SVB Tien op de website [www.rijksictdashboard.nl](http://www.rijksictdashboard.nl), ondanks het gestelde in de brief, op groen stond? Kan de Staatssecretaris verklaren waarom de gegevens op de website [www.rijksictdashboard.nl](http://www.rijksictdashboard.nl) niet corresponderen met de werkelijkheid?

## **II. Antwoord / Reactie van de Staatssecretaris**

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie**

*1) Hoe komt het dat er geen integraal onderzoek heeft plaatsgevonden?*

De SVB en de implementatiepartner waren eind 2013 van mening dat een risicogericht onderzoek volstond om te bepalen wat de kwaliteit van het multi-regelingen-systeem is. Dit is samen met KPMG uitgevoerd. Hierbij is het uitgangspunt gehanteerd dat standaard oplossingen niet als risicovol worden beschouwd en ook onderdelen die al door Oracle waren gereviewd niet opnieuw onderzocht zouden worden.

De SVB was na het verschijnen van de KPMG studie voornemens om – mede als gevolg van een verschil van inzicht met de implementatiepartner – het beheer en de ontwikkeling van het MRS over te nemen. De Inspectie SZW, dat toezicht houdt op het Veranderprogramma, raadde mij in haar toezichtsignaal van 25 maart 2014 aan onderzoek te doen naar de integraliteit en volledigheid van de door de SVB uitgevoerde analyse voor de verdere aanpak.

Het voorgenomen besluit van de SVB in relatie tot de eerder gemelde vertraging van de implementatie en het signaal van de Inspectie SZW, heeft mij doen besluiten tot een adviesaanvraag aan de Auditdienst Rijk. Ik heb de Auditdienst Rijk verzocht om een advies te geven of het voorgenomen besluit van de SVB voor de hand ligt. Dit gegeven de context en de huidige stand van zaken van het project (Kamerstuk 26 448, nr. 510).

De Auditdienst Rijk concludeerde onder andere dat een integraal onderzoek nodig is om vast te stellen welke inspanning in termen van capaciteit, deskundigheid, geld en tijd nodig is om het tweede onderdeel van het MRS in gebruik te nemen. De Auditdienst Rijk adviseerde om een onafhankelijk derde dit onderzoek te laten verrichten.

Conform het advies heb ik derhalve de Raad van Bestuur van SVB gevraagd een onafhankelijk derde in te schakelen die onderzoek doet naar dit integrale beeld. Dit onderzoek wordt nu door de externe deskundigen mevrouw Prof dr. L. Sneller RC en de heer drs. J.G. Hakkenberg uitgevoerd. Hun tussenbericht treft u bijgaand aan<sup>1</sup>.

*2) Wat zijn de oorzaken van het feit dat de realisatie van het MRS niet volgens planning verloopt. Heeft dit ook financiële consequenties? En hoe wordt er voor gezorgd dat dit vanaf nu anders zal gaan?*

De belangrijkste oorzaak dat het project niet volgens planning is verlopen, betreft de status van de software. Tijdens testen kwam vanaf mei 2013 aan het licht dat de resultaten van het huidige systeem niet geëvenaard werden. Hierdoor moest de implementatie, die oorspronkelijk in het 4e kwartaal 2013 zou plaatsvinden, worden uitgesteld. Uit diverse onderzoeken die daarna zijn uitgevoerd, is gebleken dat de software op diverse punten moest worden hersteld. Ook ontstond hierbij discussie over geleverde functionaliteit en toekomstige onderhoudbaarheid. De financiële consequenties van de vertraging hangen samen met extra kosten door langere inzet van met name de externe implementatiepartner.

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 realisatie van het gehele veranderprogramma heeft tot en met augustus 2014 geleid tot cumulatief € 158 mln aan besparingen. 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 in toekomstige jaren door. Hieronder is dit schematisch weergegeven.

Totaal kosten en baten SVB Tien in mln. €	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Totaal
Investering / kosten	3,6	2,6	7,1	15,3	15,4	26,0	21,5	18,3	12,0	121,8
Besparing SVB Tien	3,8	4,2	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1	18,0	158,0
Cumulatieve investeringen / kosten	3,6	6,2	13,3	28,6	44,0	70,0	91,5	109,9	121,8	
Cumulatieve besparingen SVB Tien	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0	158,0	

De interne uren zijn voor zover het extra formatie betreft opgenomen in deze cijfers. Daarnaast heeft de SVB sinds 2010 uit haar reguliere bedrijfsvoering circa € 5 mln per jaar aan interne reguliere verandercapaciteit ingezet, die niet zijn opgenomen in het totale kosten en batenoverzicht. Deze kostenoverzichten zijn in lijn gehouden met de rapportages in het Rijks ICT dashboard. Opname van de interne kosten zijn overeenkomstig de geldende systematiek voor het ICT dashboard facultatief<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

Kosten SVB Tien in mln. € Gestaakt deel SVB Tien (Kindregelingen, BR2)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Totaal
Herontwerp MRS					0,4	5,9				6,3
<b>ICT kindregelingen BR2</b>										
Bouw en inrichting						1,3	15,1	5,0		21,5
Implementatie MRS								7,6	3,1	10,7
Uitvoeren verbeterplan									1,8	1,8
Pas op de plaats									3,4	3,4
<b>Totaal kosten Kindregelingen BR2</b>					0,4	7,2	15,1	12,6	8,3	43,7

De totale kosten die samenhangen met de nu gestopte doorontwikkeling van het Multi-regelingen-systeem bedroegen tot en met augustus 2014 € 43,7 mln. (herontwerp MRS en BR2 Kindregelingen).

De totale kosten bedragen € 121,8 mln. Dit bestaat uit het nu gestaakte herontwerp MRS en BR2 Kindregelingen (€ 43,7 mln.), 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.).

Kosten SVB Tien in mln. € Gerealiseerd deel SVB Tien	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Totaal
<b>Kosten SVB Tien Organisatieverandering</b>										
Integrale serviceteams	1,9	0,6	1,8	5,3	1,0	0,2	0,2	0,1		11,1
Vraagsturing Organisatie & informatie	0,4	1,1	1,6							3,1
Ketensamenwerking	0,2	0,2								0,4
<b>Totale kosten SVB-Tien organisatieverandering</b>	<b>2,5</b>	<b>1,9</b>	<b>3,4</b>	<b>5,3</b>	<b>1,0</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	-	<b>14,6</b>
<b>Kosten SVB Tien ICT ontwikkeling</b>										
<i>BR1 Vrijwillig verzekerden</i>										
Vorbereiding	1,1	0,7	3,7	9,9						15,4
Bouw en implementatie				0,1	13,2	1,0				14,3
<i>Subtotaal BR1 Vrijwillig verzekerden</i>	<i>1,1</i>	<i>0,7</i>	<i>3,7</i>	<i>10,0</i>	<i>13,2</i>	<i>1,0</i>				<i>29,7</i>
<b>ICT</b>										
Implementatie Business Intelligence Application							0,2	0,4		0,6
<b>Total kosten gerealiseerd deel SVB Tien</b>	<b>3,6</b>	<b>2,6</b>	<b>7,1</b>	<b>15,3</b>	<b>14,2</b>	<b>1,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,5</b>	-	<b>44,9</b>

Kosten SVB Tien in mln. € ICT generiek ten behoeve van SVB Tien	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Totaal
Infrastructuur					0,2	4,6	1,6	0,6		7,0
Investerings en kosten Oracle licenties					0,6	12,9	4,3	4,7	3,7	26,2
<b>Totaal kosten ICT generiek ten behoeve van SVB Tien</b>					<b>0,8</b>	<b>17,5</b>	<b>5,9</b>	<b>5,3</b>	<b>3,7</b>	<b>33,2</b>

3) Wat bedoelt de Staatssecretaris concreet als zij zegt dat een zorgvuldige implementatie het uitgangspunt is? Op welke wijze wordt een zorgvuldige implementatie geborgd?

De bestaande informatiesystemen zijn gehandhaafd ten tijde van de ontwikkeling van het multi-regelingen-systeem. Er is sprake van een gemoderniseerd bouwwerk, gebaseerd op het Cobol platform. Dit bouwwerk wordt onderhouden en aanpassingen worden doorgevoerd

<sup>2</sup> Reactie Minister voor W&R d.d. 28 februari 2013 op rapport Algemene Rekenkamer «Aanpak van ICT door het Rijk 2012» (Kamerstuk 33 584, nr. 1).

indien de wet- en regelgeving wijzigt. De systemen zijn stabiel en SVB houdt kennis over de bestaande systemen op peil. Er is dan ook geen sprake van een «verbouwing terwijl de winkel open is».

Een eventuele overstap naar het multi-regelingen-systeem zou pas plaatsvinden, nadat bewezen was dat ook dit nieuwe systeem aan tenminste dezelfde kwaliteitseisen zou voldoen en tenminste dezelfde uitkomsten zou genereren als de bestaande software.

Om dit te kunnen garanderen is uitgebreid getest op de software en de data die gemigreerd moet worden. Zo heeft het gezamenlijke onderzoek van KPMG, SVB en de implementatiepartner aangetoond dat het systeem niet klaar is om in gebruik te nemen en er eerst verbeteringen doorgevoerd dienen te worden.

Inmiddels hebben de Raad van Bestuur van de SVB en ik besloten de verdere ontwikkeling van het multi-regelingen-systeem te staken. Hiervoor verwijs ik u naar mijn brief van 2 september.

*4) Tot slot lezen de leden van de VVD-fractie dat de Staatssecretaris benadrukt dat de SVB haar heeft verzekerd dat gedurende het verdere ontwikkelings- en implementatietraject van het MRS de dienstverlening aan de klanten van de SVB op orde blijft. Kan zij toelichten welke maatregelen er genomen worden om hier voor te zorgen?*

In de voorgaande vraag ben ik ingegaan op de waarborgen die de SVB heeft ingebouwd en de wijze waarop er zorgvuldigheid wordt betracht in het proces tot implementatie. Nu besloten is om de verdere ontwikkeling van het multi-regelingen-systeem te staken, zal gestart worden met een verdere versterking van het huidige platform om de onderhoudbaarheid en stabiliteit de komende periode te blijven garanderen. Dit platform kan nog tenminste 5 jaar mee. De levensduur en technische kwaliteit van de huidige informatiesystemen wordt met de versterking onderzocht. De levensduur kan onder druk komen te staan door toekomstige, nu nog niet voorziene, wetswijzigingen.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie**

*1) Heeft de regering zicht op het tijdsplan voor de implementatie en de bijbehorende vertraging?*

De ontwikkeling van het multi-regelingen-systeem zal gestaakt worden. De SVB start met een fundamentele heroriëntatie, waarin alternatieve scenario's worden ontwikkeld. Hiervoor verwijs ik u naar mijn brief van 2 september (Kamerstuk 26 448, nr. 524).

*2) Voldoet het ICT-systeem gedurende deze periode?*

Ja, zie ook het antwoord op vraag 3 van de VVD-fractie.

*3) Deze leden vragen zich verder af hoeveel extra kosten gemoeid gaan met de opgelopen vertraging van de invoering van MRS?*

Zie het antwoord op vraag 2 van de VVD-fractie.

4) De leden van de PvdA-fractie hebben geconstateerd dat de SVB spreekt over een fundamenteel verschil van inzicht met de implementatiepartner. Op welk gebied bestaat dit fundamentele verschil van inzicht? Staat dit verschil van inzicht een goede samenwerking tussen SVB en de implementatiepartner in de weg? Is het geplande extern advies voldoende om dit inzicht voor een van beide partijen te veranderen?

De SVB heeft steeds gestreefd naar een eindsituatie waarin het beheer van het multi-regelingen-systeem geheel door de eigen organisatie zal worden verricht. Idealiter zou de door de SVB voorgenomen overdracht van de implementatiepartner naar de SVB plaatsvinden na een succesvolle acceptatietest.

In mijn brief van 2 september geef ik aan dat de doorontwikkeling van het Multi-regelingensysteem wordt gestopt. Daaruit volgt dat de relatie met de implementatiepartner zal worden afgebouwd.

5) De leden van de PvdA-fractie constateren voorts dat de SVB de gehele regie en verantwoordelijkheid voor het opleveren van het systeem MRS zal overnemen van de implementatiepartner. Welke rol is dan vanaf 1 juni weggelegd voor de SVB en de implementatiepartner? Levert dit een bijdrage aan de zorgvuldige implementatie van het systeem?

De SVB was voornemens de gehele regie en verantwoordelijkheid voor de implementatie van de implementatiepartner over te nemen. Ik heb met de SVB afgesproken dat zij een «pas op de plaats» zouden maken totdat de externe deskundigen met hun advies zouden komen. De SVB heeft derhalve niet per 1 juni 2014 de regie en verantwoordelijkheid van de implementatiepartner overgenomen.

### Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie

1) Welke externe partijen zijn geraadpleegd over deze voortgang? Zijn er zogeheten gateway reviews uitgevoerd? Zo ja, wil de Staatssecretaris deze dan aan de Kamer sturen? Zijn er audits uitgevoerd? Zo ja, wil de Staatssecretaris deze dan aan de Kamer sturen?

In het onderstaande overzicht geef ik aan welke onderzoeken hebben plaatsgevonden rondom het Veranderprogramma SVB Tien. Deze bijlagen treft u ook alle als bijlage bij de beantwoording van deze vragen<sup>3</sup>. Deze onderzoeken zijn alle ter beschikking gesteld aan de externe deskundigen Sneller en Hakkenberg.

Datum	Soort onderzoek / op verzoek	Onderzoeker en rapport
Jan 2010	Audit, SVB	HEC: Review op hoofdlijnen
April 2010	Audit, SVB	SIG: Onderzoek realisatie SVB10 BR1
Okt 2010	Audit, SZW	HEC: Beoordeling programmaplan
Feb 2011	Audit, implementatiepartner	SIG: Onderzoek BR1 van Tien voor Service. Software Risk Assessment Rapport
Maart 2011	Audit, SZW	HEC: Review Fase 2 Update programmaplan SVB Tien
Feb 2013-maart 2014	Audit, SVB	Oracle: Code reviews <sup>1</sup>
Feb 2014	Audit, SVB, implementatiepartner	KPMG: Gezamenlijk onderzoek KPMG, SVB en implementatiepartner naar de kwaliteit van het MRS
Feb 2014	Audit, SVB	IT-eXcellence: Quick Scan Datamigratie
Mei 2014	Audit, SVB	KPMG: Rapportage onderzoek IT-bedrijf readiness
Mei 2014-Jul 2014	Audit, SVB	KPMG: Review op uitvoering verbeterplan
Mei 2014	Audit, SZW	Auditdienst Rijk: Advies implementatie MRS bij de SVB
Jun 2014	Audit, SVB	IT-eXcellence: Opvolging Quick Scan Datamigratie
Aug 2014	Audit, SZW	Sneller-Hakkenberg: tussenbericht externe deskundigen
Aug 2014	Audit, SZW en SVB	Gartner: Tussenbericht externe deskundigen (onderzoek MRS/BR2)

<sup>3</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<i>Datum</i>	<i>Soort onderzoek / op verzoek</i>	<i>Onderzoeker en rapport</i>
Okt 2014 (voorzien)	Audit, externe deskundigen	SIG: Onderzoek naar de kwaliteit van MRS
Nov 2014 (voorzien)	Audit, SZW en SVB	Sneller-Hakkenberg: eindrapportage externe deskundigen

<sup>1</sup> Deze rapportage is erg technisch van aard en wordt derhalve niet verstrekt. Desgewenst kan deze rapportage nagezonden worden.

Uit het overzicht blijkt dat er de afgelopen jaren vele audits zijn verricht. Bij iedere overgang van projectfase is getoetst of er is voldaan aan de exit criteria dan wel de entry criteria. Deze audits zijn niet verricht via aan het Ministerie van BZK verbonden Bureau Gateway. Zij zijn voor deze methodiek de enige licentiehouder in Nederland. De elementen van de Gateway reviews waren wel onderdeel van de monitoring-rol van de Audit Dienst van de SVB en de genoemde audits.

*2) Welke oordelen heeft de zogenoemde Chief Information Officer Rijk gegeven tijdens de ontwikkeling van MRS?*

De CIO Rijk heeft geen oordelen gegeven tijdens de uitvoering van het MRS. De CIO-Rijk geeft geen oordelen over projecten van Ministeries of ZBO's. De CIO-Rijk is verantwoordelijk voor de interdepartementale beleidsontwikkeling ten aanzien van de beheersing van ICT-projecten. De CIO van het SZW (tevens plaatsvervangend Secretaris Generaal) gaat zich vanuit het departement vanaf nu actief bezighouden met de beoordeling van de bedrijfsvoering en ICT projecten van de ZBO's.

*3) Heeft de Staatssecretaris over de voortgang van dit project gesproken met de Minister van Wonen en Rijksdienst, die verantwoordelijk is voor automatisering bij de overheid?*

Het project SVB Tien is een «groot ICT project». De Tweede Kamer wordt minimaal eenmaal per jaar geïnformeerd via de Minister voor W&R over de voortgang van dergelijke grote ICT projecten of tussentijds door mij als daar een directe aanleiding voor is. Dit vindt plaats middels een (actualisatie van de) rapportage op het RijksICT Dashboard. De Minister voor W&R biedt uw Kamer de informatie uit het RijksICTDashboard vervolgens aan op verantwoordingsdag.

Op 26 mei 2014 stuurde ik uw Kamer een brief over de voortgang van het veranderprogramma SVB Tien. Deze brief is opgenomen in het RijksICT-Dashboard en de gegevens zijn geactualiseerd. Voorafgaand aan de verzending en actualisatie heb ik de Minister voor W&R geïnformeerd.

*4) Wat is de oorzaak van de kennelijk slechte kwaliteit van de opgeleverde software? Op welke punten schoot de opgeleverde software tekort? Speelt bij de kwaliteit van de software een rol dat de software ontwikkeld is in India?*

De ontwikkeling van de software is gebeurd via onder andere een zogeheten fixed-price contract met de implementatiepartner; het staat de implementatiepartner vrij waar de software ontwikkeld wordt, zolang dit voldoet aan de specificaties die met de klant zijn afgesproken.

De ontwikkeling vond voor een belangrijk deel plaats in India, evenals het testen van de software. In India halen veel software ontwikkelaars de maximale 5 score op het «capability maturity model» voor de kwaliteit van hun software ontwikkel proces. In Europa behalen dergelijke organisaties doorgaans een score 3. Hiermee wil ik aangeven dat softwareontwikkeling op andere locaties dan in Nederland niet hoeft te leiden tot ongewenste uitkomsten.



Pas na oplevering in mei 2013 ontstond een beeld van de kwaliteit toen eigen tests op basis van de scenario's van de SVB tot andere resultaten leidden. De behaalde resultaten van de tests door de implementatie-partner bleken met andere testpakketten bij de SVB niet gerealiseerd te kunnen worden. Bij nadere beschouwing bleek de software onvolkomenheden te bevatten en op sommige onderdelen complex en moeilijk onderhoudbaar te zijn. Dit werd bevestigd in de risico-gerichte analyse van het kwaliteitsonderzoek door KPMG, de SVB en de implementatie-partner (februari 2014). Er volgde een verbeterprogramma op 18 onderdelen van het Multi-regelingen-systeem.

De Auditdienst Rijk had als aanbeveling niet alleen een risico-gerichte analyse te verrichten maar ook een totaal beeld van de stand van zaken rond de software te verrichten. De externe deskundigen hebben hiervan een tussenrapportage opgeleverd.

*5) Hoe kan het dat op 25 juni 2014 het veranderprogramma SVB Tien op de website [www.rijksictdashboard.nl](http://www.rijksictdashboard.nl), ondanks het gestelde in de brief, op groen stond? Kan de Staatssecretaris verklaren waarom de gegevens op de website [www.rijksictdashboard.nl](http://www.rijksictdashboard.nl) niet corresponderen met de werkelijkheid?*

De velden financiën en planning in het dashboard bepalen in relatie tot de initieel geschatte kosten en einddatum welke kleur een project in het dashboard toegekend krijgt. Het dashboard was op 25 juni 2014 overeenkomstig de geldende instructie ingevuld, dit resulteert in een «groene» kleur van het project. De velden «geschatte kosten» en «einddatum» konden tenslotte niet geactualiseerd worden wegens het ontbreken van schattingen. Derhalve heb ik uw Kamer een separate brief aangeboden waarin ik de situatie rondom het Veranderprogramma SVB Tien toelicht. Om deze situatie in de toekomst te voorkomen, zal het dashboard worden aangepast. Dit is door de Minister voor W&R aangekondigd in de hoorzitting van de Tijdelijke commissie ICT.

6) Wil de Staatssecretaris de kamer een feitenrelaas toezenden over de verschillende beslissingen die sinds de start van MRS als onderdeel van SVB Tien zijn genomen?

Het feitenrelaas met de verschillende beslissingen sinds de start van het veranderprogramma SVB Tien in 2005 tot en met 2014 treft u onderstaand:

### **2005 en 2006**

- SVB, 2005/2006: De Raad van Bestuur van SVB initieert het programma SVB Tien. De doelen van het programma zijn de verbetering van dienstverlening aan de klanten door de implementatie van een dienstverleningsmodel, waarin:
  - 1) Integrale afhandeling van klantcontacten zal plaatsvinden;
  - 2) Nieuwe ICT een grotere flexibiliteit biedt en de SVB in staat stelt sneller in te spelen op wijzigingen in regelingen (wetgeving) en meerdere kanalen te ondersteunen;
  - 3) Tenslotte beoogt de SVB een wendbaarder organisatie op te zetten.

Het programmaplan laat een totaal budget zien van € 76 miljoen euro, plus € 16 miljoen euro die door de eigen organisatie zal worden geleverd. De businesscase is erop gericht dat tegen 2010 een jaarlijkse besparing van € 34 miljoen euro op de uitvoeringskosten zal worden behaald. SZW stemt in met dit voorstel.

## 2007

- Inspectie SZW, mei 2007: De Inspectie SZW rapporteert over 2006 over het Veranderprogramma SVB Tien. De Inspectie SZW constateert dat 2006 met betrekking tot de nieuwe ICT en de nieuwe ICT-organisatie een voorbereidingsjaar is. De Inspectie SZW is positief over de zorgvuldigheid en gedegenheid van planvorming door de SVB. De keerzijde hiervan is dat de voorbereiding van nieuwe ICT en de nieuwe ICT-organisatie langer duurde dan voorzien, waardoor het programma een half jaar vertraging kent. In dit verband noemt de Inspectie SZW de beheersing van risico's op programmaniveau een punt van zorg.
- SZW, 12 juli 2007: De Staatssecretaris (Kamerstuk 26 448, nr. 338) informeert uw Kamer dat naar aanleiding van het rapport van de Inspectie SZW de SVB is verzocht om uitgebreid te rapporteren over de voortgang van SVB Tien. Een belangrijk aandachtspunt hierbij zijn de maatregelen die zijn genomen m.b.t. de beheersing van risico's op programma niveau. In de reguliere verantwoording in tussentijdse verslagen en jaarverslagen heeft SVB gerapporteerd over de voortgang en de maatregelen inzake van risicobeheersing. Tevens is de SVB verzocht om een bijgestelde planning voor de realisatie van nieuwe ICT en de nieuwe ICT-organisatie en de consequenties daarvan te leveren.
- SVB, oktober 2007: SVB geeft aan dat herijking van de ICT-vernieuwing noodzakelijk is. Een nieuwe strategie was nodig en dat betekende dat het tijdspad van 2010 zou verschuiven naar 2013. Deze verschuiving betekende ook dat er tussen 2008 en 2013 sprake was van besparingsverliezen, omdat het programma op een later moment volledig afgrond zou zijn en de baten daarmee later gerealiseerd. SZW stemt hiermee in.

## 2008

- SVB, januari 2008: Het programma SVB Tien ontwikkelt de Streefarchitectuur op basis van het model van de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur NORA. IT-architecten draaien mee in alle projecten om te waarborgen dat alle toekomstige ontwikkelingen volgens dit model plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt is dat de SVB haar bedrijfsregels in de toekomst wil automatiseren om eenvoudige aanpassing mogelijk te maken. Ook zullen gebeurtenissen in het leven van de klant («life events») de eenheid van werken gaan vormen.
- SVB, januari 2008: Ten behoeve van de nieuwe ICT aanpak heeft SVB in januari het programmamanagement overgedragen aan een nieuwe ervaren externe projectleider. Er volgt een alternatieve benadering voor de ICT vernieuwing. Geen volledige vervanging van de huidige systemen, maar een schil om de systemen heen (bestaande uit CRM-, workflow- en database-componenten). Deze gewijzigde aanpak is door SVB in overleg en door plannen van aanpak richting SZW gecommuniceerd.
- SZW en SVB, juni 2008: Om deze nieuwe aanpak mogelijk te maken, maken. SVB en SZW concrete afspraken over de consequenties inzake de kosten en besparingsverliezen. Er wordt een bestemmingsfonds ingesteld en een nieuwe budgetreeks afgesproken. De kosten blijven 76 miljoen euro (79 miljoen euro inclusief loon- en prijsbijstelling 2009). De structurele besparingen worden gerealiseerd per 2013 en bedragen vanaf dat moment 30 miljoen euro per jaar (het verschil met de eerdere € 34 miljoen wordt veroorzaakt door de vertraging in de Polisadministratie. De hiermee samenhangende (voorgenomen) besparingen zijn derhalve uit de business case gehaald).

- SZW, 18 Augustus 2008: De Staatssecretaris informeert uw Kamer (Kamerstuk 26 448, nr. 378) over de rapportage van de Inspectie SZW over 2007 en herijking van de planning (van 2010 naar 2013) en afspraken over financiering. De Inspectie van mening dat de voortgaande planning van de ICT vernieuwing eerder in beeld kan worden gebracht als het portfoliomanagement van de projecten is verankerd in de planning- en controlcyclus en als de SVB een evaluatie uitvoert van het (anticiperend) risicomangement, zoals de SVB van plan was. De SVB kan dan eerder maatregelen treffen. De Staatssecretaris heeft de SVB gevraagd uitgebreid te blijven informeren en in te gaan op de bevindingen van de Inspectie.

## 2009

- SVB, 12 maart 2009: SVB informeert in het Jaarverslag 2008 SZW over de nieuwe aanpak vernieuwing systemen en applicaties aan de hand van een architectuur project, het project prototype en de nieuwe ICT organisatie. Tevens gaat SVB concreet in op de verbetering in het risicomangement. Het jaarverslag SVB is met goedkeuring van de bewindspersonen in de meizending van 19 mei 2009 (Kamerstuk II, 2008–2009, 26 448, nr. 397) aan de Kamer aangeboden.
- SVB, mei 2009: Vanaf september 2008 tot februari 2009 heeft de Europese aanbesteding plaatsgevonden. Op 27 mei 2009 is de opdracht voor de bouw van de ICT-vernieuwing gegund aan de implementatiepartner. Het ontwerp beoogt gebruik te maken van standaard software (Oracle) pakketten. De implementatiepartner heeft 2009 benut voor de bouw van het eerste deel van de IT-vernieuwing.
- SZW en Inspectie SZW, 12 december 2009: De Staatssecretaris biedt uw Kamer (Kamerstuk 26 448, nr. 417) de derde voortgangsrapportage van de Inspectie SZW aan. De Inspectie oordeelt positief over de uitvoering van het programma SVB Tien in 2008. Een groot deel van de mogelijkheden ter verbetering die de Inspectie aanreikt heeft SVB al opgepakt, of worden in het vervolg van het programma meegenomen.

## 2010

- SVB, januari 2010: HEC voert een review op hoofdlijnen uit naar het programma op verzoek van de SVB. HEC concludeert dat een geleidelijke transitie verstandig is, de aansturing en programma-inrichting adequaat is en de pilot implementatie positief valt in de organisatie en de relatie met implementatiepartner goed is, maar de belangrijkste resultaten moeten nog komen. HEC geeft de volgende aanbevelingen: het sponsorschap van vernieuwing stevig verankeren in de Raad van Bestuur, op kritieke momenten externe reviews houden en de kennis van externen in de eigen organisatie borgen.
- SVB, februari 2010: de implementatiepartner laat technisch zien dat het ontwerp kan werken. Een voorbeeld demonstreert hoe verschillende regelingen door één systeem gezamenlijk kunnen worden bediend. Het ontwerp legt de basis voor het toekomstige Multi Regelingen Systeem MRS, te starten met de ontwikkeling van BR1.
- SVB, maart 2010: De SVB geeft aan SZW aan dat er met betrekking tot de vernieuwing van de ICT-systemen een verschuiving van de planning zal plaatsvinden. SVB en de implementatiepartner zijn van mening dat de huidige aanpak van de vernieuwing meer risico's met zich meebrengt dan voorzien. De SVB is met de implementatiepartner voornemens een aantal activiteiten niet onverkort uit te voeren. De SVB ziet af van het bouwen van de schil rondom de systemen. De SVB deelt ook mee dat gezien de nieuwe aanpak er een nieuwe programmamanager is aangesteld.

- SZW uit zorgen over de ogenschijnlijke stilstand van het project en het feit dat er een herijking volgt. SZW verzoekt de SVB om zo spoedig mogelijk een nieuw programmaplan op te stellen.
- SVB, mei 2010: SVB geeft een presentatie aan de Minister. SVB meldt dat het ambitieniveau wordt bijgesteld, de schil niet wordt toegepast en migratie per regeling gaat plaatsvinden. De Minister stemt hiermee in.
  - Inspectie SZW, 25 mei 2010: IWI rapporteert aan de over de programmasturing, het doelbereik en de eventuele belemmerende factoren die zich voordoen bij het veranderprogramma SVB Tien. De SVB heeft maatregelen ingezet (mede) op de risico's die de inspectie eerder heeft gesignaleerd. Knelpunt voor vervolgactiviteiten is de beschikbare. Het tijdig effectueren van de juiste maatregel, de adequate monitoring daarvan en de toetsing op effectiviteit zou volgens de inspectie onderdeel moeten vormen van het risicobeheersingsinstrumentarium van de SVB.
  - SZW, augustus 2010: De Minister ontvangt een brief van SVB met de hoofdlijnen van het programma. De Minister wil een nadere onderbouwing en vraagt om een uitgebreid geactualiseerd programmaplan. De Minister verzoekt om dit plan van een externe review naar de haalbaarheid te voorzien. Het mandaat van de Inspectie SZW wordt tevens vergroot. De Inspectie kan meer zelfstandig onderzoek verrichten en een verdiepingsslag maken.
  - SZW en SVB, oktober 2010: SZW ontvangt een plan van aanpak op hoofdlijnen voor BR2 voorzien van de door SZW verzochte externe review, uitgevoerd door HEC. De SVB geeft aan in januari 2011 een nadere detaillering te leveren. In algemene zin concludeert HEC dat BR2 in termen van planning, budget en kwaliteit alle mogelijke garanties biedt op een haalbaar resultaat. De aanbevelingen van HEC worden alle door de SVB overgenomen. SVB ziet geen meerwaarde in een structurele rol van HEC in dit programma.
  - SVB, november 2010: De eerste Business Release (BR1) is gerealiseerd: het systeem moet de bestaande toepassing voor de Vrijwillige Verzekering vervangen. De Vrijwillige Verzekering is een regeling met een beperkt aantal klanten en beperkte groep gebruikers op één locatie. Eén van de belangrijkste leerpunten van de implementatie van BR1 is dat niet koste wat kost nagestreefd moet worden een eenmaal bepaalde implementatiedatum te halen – zorgvuldige implementatie na een uitgebreid testtraject prevaleert voortaan boven het per se willen halen van een datum. De implementatie van BR1 wordt tot op de dag van vandaag gebruikt voor de administratie rondom de vrijwillige verzekering.
  - SZW, december 2010: uw Kamer wordt geïnformeerd over de opgelopen vertraging (Kamerstuk 26 448, nr. 449). De Minister bespreekt met SVB het volgende jaar een passend ambitieniveau. Implementatie van BR2 (ANW en AKW) is voorzien in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2013.

## 2011

- SVB, februari 2011: De SVB informeert de Minister dat er een heroverweging gaat plaatsvinden die voornamelijk ziet op het onderdeel ICT-architectuur. SVB staat op het punt om contracten af te sluiten met externen.  
De Minister vraagt betrokken te worden bij de besluitvorming rondom SVB Tien. SVB Tien wordt structureel op het Bestuurlijk overleg geagendeerd.
- Inspectie SZW, 31 maart 2011: De Inspectie informeert de Minister dat zij aanleiding ziet om de toezichtactiviteiten te intensiveren. Het besluitvormingsproces rondom de ICT-vernieuwing levert een

zodanige vertraging op, dat plannen herhaaldelijk bijgesteld moeten worden en vragen rijzen over vroegtijdige uitputting van het budget. Het trage besluitvormingsproces kan duiden op een beperkt overzicht en daarmee het niet voldoende in control zijn.

- SVB, mei 2011: SVB biedt de plannen voor BR2 aan de Minister aan, vergezeld van een door SZW gevraagde review door HEC. SVB wil de contracten met de externen sluiten. Gezien de planning van het programma SVB Tien wordt BR3 buiten de business case geplaatst. De SVB stelt voor om BR3 na 2013 te realiseren en te financieren uit eigen middelen. De bevindingen van de Inspectie SZW volgen.
- SZW, mei 2011: Uw Kamer wordt in de meizending geïnformeerd (Kamerstuk 26 448, nr. 464) dat er over de verdere plannen voor SVB Tien op dit moment afstemming plaatsvindt.
- SVB, 4 november 2011: De SVB biedt een update van het programma aan. Het programma en BR2 liggen op koers. De implementatie partner zal van start gaan met de bouw die voor een groot deel op basis van fixed-price wordt uitgevoerd.
- Inspectie SZW, 12 december 2011: De Inspectie SZW biedt haar rapportage met toezichtactiviteiten over 2011 aan. De Inspectie SZW is van oordeel dat de opzet van het systeem van interne integrale sturing en beheersing binnen de organisatie voldoende is. De inspectie oordeelt tevens dat het systeem van sturing en beheersing voor BR2 in voldoende mate werkt. Er is sprake van een aantal verbeterpunten die de SVB alle overneemt. Het betreft het versterken van het risicomangement en een nadere planning van evaluaties. Daarnaast vraagt de Inspectie aandacht voor de tijdsdruk van het programma, het waar nodig actualiseren van de businesscase en mogelijke verbeterpunten inzake de transitie van het IT-bedrijf en borging van ICT-deskundigheid.
- SZW, 20 december 2011: Uw Kamer wordt geïnformeerd (Kamerstuk 26 448, nr. 473) over de bevindingen van de Inspectie SZW. Naar aanleiding van de bevindingen van de Inspectie en het programma-plan van de SVB, heeft de Staatssecretaris de SVB verzocht in de tussentijdse verslagen en jaarverslagen uitgebreid te blijven rapporteren over de voortgang en beheersing van SVB Tien.

## 2012

- SVB, maart 2012: De SVB meldt de Minister in een bestuurlijk overleg dat de ICT ontwikkeling een voorzichtig tempo kent. De Minister vraagt of SVB op schema ligt. SVB bevestigt dat de einddatum (4<sup>e</sup> kwartaal 2013) en totale kosten niet ter discussie staan. HEC heeft een review uitgevoerd op de aanschaf van een softwarepakket. De uitkomst hiervan is positief ten aanzien van de aanschaf.
- SVB, juni 2012: De SVB meldt de Minister in een bestuurlijk overleg dat een mantelcontract met de implementatiepartner is getekend, de bouwfase is gestart en het testen van het product in het eerste kwartaal van 2013 start. De SVB koerst op een eerste uitvoering voor het derde kwartaal 2013. De planning blijft op koers.
- Inspectie SZW, 1 oktober 2012: De Inspectie SZW brengt een tussenrapportage uit. De Inspectie SZW merkt op dat de planning van het programma intern onder druk staat. De actuele planning gaat nog steeds uit van realisatie van het programma per eind 2013. In een bestuurlijk overleg in oktober reageert de SVB hierop. De SVB geeft de Minister aan dat de planning onder druk staat. Er is sprake van een complexe situatie met onvoorziene zaken, maar de einddatum staat vast. Het risicomangement is op orde. Voor het transitieproces voert de SVB verbeteringen door.
- SVB, oktober 2012: SVB stelt voor de Inspectie SZW meer regulier informatie te verstrekken over de voortgang van SVB Tien, wellicht in workshop vorm. SZW ondersteunt dit voorstel.

- SVB, november 2012: De Inspectie adviseert de SVB om SZW nauwgezet te informeren over de risico's die gepaard gaan met de implementatie van SVB Tien.
- SVB, december 2012: De SVB meldt de Staatssecretaris in een bestuurlijk overleg dat de trainingen van medewerkers nagenoeg zijn afgerond en in het vierde kwartaal van 2013 de module kindregelingen wordt uitgerold.
- SZW, december 2012: Uw Kamer wordt geïnformeerd (Kamerstuk 26 448, nr. 485) dat SVB zich in 2013 richt op het afronden van het veranderprogramma SVB Tien.

## 2013

- SVB, januari 2013: Naar aanleiding van het advies van de Inspectie om het departement nauwgezet te informeren over de implementatie van SVB Tien spreken de Inspectie SZW en SZW de SVB uitgebreid over het programma SVB Tien.
- SVB, april 2013: De SVB meldt in ambtelijk overleg dat de testfase van SVB Tien wordt doorlopen. De uitkomsten bepalen of oktober haalbaar is om SVB Tien op te leveren. SZW geeft aan dat goede invoering boven snelle invoering gaat. SZW wil betrokken zijn bij het voornemen om SVB Tien te introduceren. Afsproken is dat de besluitvorming rond de in gebruik name van het MRS/BR2 in oktober ook expliciet wordt voorgelegd aan de SZW.
- SZW, april 2013: De Staatssecretaris vraagt de SVB in een bestuurlijk overleg naar de voortgang van SVB Tien en de planning, gelet op de bevindingen uit het Inspectie SZW rapport. De SVB geeft aan dat de planning van SVB Tien strak is, er geen ruimte meer is, maar wel op schema ligt. Eind van het jaar wordt het MRS in productie genomen. De Staatssecretaris geeft aan dat het voor SZW van groter belang is dat het systeem goed is dan dat het daadwerkelijk op de geplande datum van start gaat.
- Inspectie SZW en SZW, april 2013: Ambtelijk SZW en de Inspectie SZW bezoeken de SVB voor een workshop. De SVB schetst een positief beeld over de haalbaarheid van de implementatie van SVB Tien.
- Implementatiepartner, april 2013: meldt aan de SVB dat de oplevering enkele weken uitloopt, deze komt nu uit op eind mei. Er wordt al in april gestart met de acceptatietest van die delen die al gereed zijn.
- SZW, mei 2013: Uw Kamer wordt geïnformeerd (Kamerstuk 26 448, nr. 492) dat de SVB stuurt op een succesvolle afronding van SVB Tien in 2013.
- SVB, juni 2013: De IT afdeling van de SVB stelt vast dat er problemen zitten in de door de implementatiepartner opgeleverde software. Omdat de software eerder wel door de tests van de implementatiepartner zouden zijn gekomen, wordt besloten door de SVB deze systeem integratie test (SIT) in een periode van zes weken te herhalen, waarvoor enige voorbereidingstijd nodig was. De SVB voert op eigen kracht opnieuw een systeem integratie test uit en laat Oracle onderzoek doen naar de software (code reviews). Tijdens deze test blijkt het systeem niet stabiel te zijn en komen ook problemen aan het licht in de infrastructuur (andere leverancier dan de implementatiepartner). De SVB geeft aan dat de implementatie in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2013 nog steeds haalbaar is.
- Inspectie SZW, juni 2013: De Inspectie SZW biedt haar vijfde voortgangsrapportage aan de Staatssecretaris aan. De Inspectie SZW is van oordeel dat de SVB over het stuurinstrumentarium beschikt om de met SZW afgesproken programmadoelstellingen te realiseren. Dit oordeel is gebaseerd op de constatering dat de SVB de door de Inspectie gesignaleerde verbeterpunten voortvarend en goed heeft opgepakt. Tegelijkertijd stelt de Inspectie vast dat de planning voor de tijdige

realisatie onder druk staat, het programmabudget voor 2013 volledig is ingezet, SVB nog een aantal maatregelen moet uitwerken in relatie tot de integrale afhankelijkhedenplanning, waaronder de what-if en fall-back (terugval) scenario's om in te spelen op onvoorziene gebeurtenissen en het slagen van de datamigratie het meest kritische onderdeel is in de planning. De datamigratie is voorzien voor oktober 2013.

- SZW, juli 2013: De Staatssecretaris vraagt de SVB, gelet op de nog uit te werken activiteiten in 2013 en de kritische planning 2013, de in 2013 voorziene maatregelen en in het bijzonder de what-if en fall-back scenario's met voorrang uit te werken. Deze dienen met de Staatssecretaris afgestemd te worden.
- SZW, 8 juli 2013: De Staatssecretaris biedt uw Kamer (Kamerstuk 26 448, nr. 499) de voortgangsrapportage van de Inspectie SZW aan. De SVB heeft het trainingstraject voor ruim 1.600 medewerkers, die daarmee meerwetstig worden opgeleid, in 2012 afgerond. Dit jaar volgt nog een opleidingstraject voor de introductie van het MRS. De IT-vernieuwing heeft betrekking op het realiseren van het MRS voor het uitvoeren van de vrijwillig verzekerden en de kindregelingen. Gelet op de kritische planning 2013 heeft de Staatssecretaris aan de hand van het signaal van de Inspecteur Generaal; de Raad van Bestuur SVB gevraagd de in 2013 voorziene maatregelen, in het bijzonder de what-if en fall-back scenarios, met voorrang uit te werken en af te stemmen. Het MRS wordt volgens planning van de SVB in het vierde kwartaal 2013 opgeleverd voor ingebruikname.
- Inspectie SZW, 17 juli 2013: Met het toezichtsignaal aan de Staatssecretaris bericht de inspectie over het niet halen van de planning van het veranderprogramma SVB Tien. Op 16 juli 2013 meldde de Auditdienst van SVB de inspectie dat een nieuwe invoeringsdatum niet bekend is. SVB is bezig met een herplanning.
- SVB, augustus 2013: De resultaten van de systeem integratie test worden bekend. De SVB twijfelt hierdoor aan de kwaliteit van de opgeleverde software door de implementatiepartner in mei. De SVB meldt SZW dat de implementatie in het 4<sup>e</sup> kwartaal niet haalbaar is, maar dat er nu nog geen nieuwe implementatiedatum afgegeven kan worden. Dit is op korte termijn wel mogelijk. Er wordt door de SVB een extra testfase ingelast die naar verwachting half september is afgerond. Tijdens een strategisch overleg met alle leveranciers wordt besloten een gezamenlijk kwaliteitsonderzoek te doen (naar de kwaliteit van de opgeleverde software), waaraan gelijke groepen medewerkers van de SVB en de implementatiepartner onder leiding van KPMG zullen meewerken. Daarna wordt SZW nader geïnformeerd over de planning. Afgesproken wordt in oktober een ambtelijk overleg te voeren over de uitkomsten.
- SVB, oktober 2013: De SVB meldt dat een nieuwe invoeringsdatum nog (steeds) niet kan worden vastgesteld. De ervaringscijfers van het opnieuw testen zijn nodig om een nieuwe planning te kunnen maken. De kwaliteit van het opgeleverde MRS moet worden onderzocht; er zal een gezamenlijke opdracht aan KPMG worden verstrekt. Hierdoor is het afgeven van een nieuwe planning op dat moment onmogelijk.
- SVB, november 2013: De SVB geeft ambtelijk aan dat het systeem en de (beheer)organisatie nog niet volledig gereed zijn voor de implementatie van het MRS. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn de latere oplevering van het MRS door de implementatiepartner, de kwaliteit van de oplevering door de implementatiepartner, de nog beperkte voortgang bij het testen, instabiele ICT-omgevingen en de complexiteit van het datamigratietraject
- SZW, 12 december 2013: Uw Kamer wordt geïnformeerd de stand van zaken SVB Tien (Kamerstuk 26 448, nr. 507). Er wordt gemeld dat SVB maatregelen heeft genomen die toezien op de gecontroleerde

ingebruikname van een betrouwbaar en goed getest systeem en dat de SVB in januari 2014 een definitief besluit neemt over de ingebruikname. De kwaliteit en beheersbaarheid van de introductie blijft voor de voorkeur genieten boven snelheid. De overige, niet-ICT-gerelateerde onderdelen van het programma SVB Tien, zijn inmiddels afgerond. De SVB vangt de financiële gevolgen van het uitstel zelf op.

- SVB, december 2013: De SVB rapporteert dat het financiële doel van de businesscase wordt behaald: jaarlijks € 30 miljoen euro besparing in de uitvoering t.o.v. 2005. In totaal heeft het programma sinds dat moment cumulatief een besparing van ongeveer € 140 miljoen euro gerealiseerd.

## 2014

- KPMG, SVB, implementatiepartner, februari 2014: De kwaliteitsrapportage van KPMG, SVB en de implementatiepartner worden opgeleverd. Hierin worden 65 aanbevelingen (15 clusters, waarvan 13 betrekking hebben op de implementatiepartner) genoemd die zijn gericht op verbeteringen die grotendeels vóórdat het systeem live gaat moeten worden opgelost.
- SVB, februari 2014: De SVB start met de ontwikkeling van een verbeterplan waarin de in clusters gegroepede aanbevelingen worden opgepakt. Tegelijk wordt gewerkt aan de overdracht van de projectverantwoordelijkheid van de implementatiepartner naar de SVB in verband met de voorziene overdracht van het project van de implementatiepartner naar de SVB. Er worden afspraken gemaakt over technische ondersteuning die de implementatiepartner nog zal leveren nadat de SVB het heeft overgenomen. KPMG wordt gevraagd in mei/juni opnieuw te kijken naar de technische veranderingen die als gevolg van het verbeterplan zijn doorgevoerd.
- SZW, 17 februari 2014: De SG meldt in de stafvergadering aan de Staatssecretaris de ontvangst van het onderzoek KPMG/SVB/ implementatiepartner naar de kwaliteit van de software. De SG meldt zijn zorgen over de voortgang en planning SVB Tien. De Staatssecretaris heeft hierover contact met de voorzitter van de Raad van Bestuur. De SVB deelt de zorgen en geeft aan met een voorgenomen besluit te komen.
- Tweede Kamer, 20 maart 2014: Tijdens het Algemeen Overleg SUWI heeft de Staatssecretaris aangegeven dat het MRS vertraagd is en heeft ze de Kamer laten weten eind mei met nadere informatie over het MRS en de maandelijkse kosten te komen.
- Inspectie SZW, 25 maart 2014: De Inspectie SZW geeft een toezichtsignaal af aan de Staatssecretaris naar aanleiding van de voortgang van SVB Tien. Hierin concludeert de Inspectie dat aangezien de vernieuwing van de IT-omgeving van de SVB een moeizaam en risicovol traject is, het raadzaam is om onderzoek te doen naar de integraliteit en volledigheid van de door de SVB uitgevoerde analyse voor de verdere aanpak. Ook is het goed dat de SVB inzicht verschaft in de beheersmaatregelen op programmaniveau en de reguliere bedrijfsvoering in relatie tot het absorptievermogen van de SVB en de doorlooptijd, alsmede de risico's die gepaard gaan met de datamigratie. Voorts vindt de Inspectie het van belang dat de SVB de informatievoorziening richting het departement en de Inspectie verbetert.
- SVB, 1 april 2014: De Raad van bestuur van de SVB stelt de Staatssecretaris in kennis van een voorgenomen besluit om als gevolg van een verschil van inzicht tussen de SVB en de implementatiepartner het beheer en het verder ontwikkelen van het MRS over te nemen van de implementatiepartner.
- SZW, april 2014: De Staatssecretaris informeert (Kamerstuk 26 448, nr. 510) uw Kamer nader over SVB Tien. Zij meldt dat zij mede op basis



van de signalen van de Inspectie SZW de Auditdienst Rijk (ADR) gevraagd heeft een oordeel te geven over de door de SVB voorgenomen besluitvorming.

- Auditdienst Rijk, 15 mei 2014: De ADR brengt advies uit. De Staatssecretaris en de Raad van bestuur van de SVB onderschrijven de conclusies in het ADR rapport.
- SZW, 26 mei 2014: De Staatssecretaris informeert uw Kamer nader (Kamerstuk 26 448, nr. 514), onder andere over de uitkomsten van het onderzoek van de ADR. Het voorgenomen besluit van de SVB in relatie tot de eerder gemelde vertraging van de implementatie van het MRS en het signaal van de Inspectie SZW, heeft de Staatssecretaris doen besluiten tot een adviesaanvraag aan de ADR. Conform het advies van de ADR heeft de Staatssecretaris de Raad van bestuur SVB gevraagd een onafhankelijke derde in te schakelen die een onderzoek naar het totaalbeeld moet verrichten. Dit onderzoek gaat in op de vragen: wat is de huidige stand van het systeem in technische en functionele zin, wat is de gewenste situatie en wat is er nodig om naar de gewenste situatie te komen.
- Externe deskundigen, juni 2014: Mevrouw Prof. Dr. L. Sneller RC (hoogleraar toegevoegde waarde IT) en de heer drs. J. G. Hakkenberg (ervaringsdeskundige op het gebied van implementatie ICT bij ZBO's) starten met hun onderzoek. Gedurende het onderzoek van de externe deskundigen maakt de SVB met betrekking tot de verdere implementatie van het MRS pas op de plaats. Gezien de tijd die nodig is voor het onderzoek (en de mogelijke herijking van het project die hierop volgt), verwacht de Staatssecretaris uw Kamer na de zomer nader te kunnen informeren over het vervolg van SVB Tien.