

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



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

Onze referentie
2013-0000085297

Datum 8 juli 2013

Betreft Veranderprogramma SVB Tien, rapportage Inspectie SZW

Hierbij bied ik u de rapportage van de Inspectie SZW inzake het veranderprogramma SVB Tien aan. Het veranderprogramma SVB Tien is in 2006 van start gegaan en zal naar verwachting in 2013 worden afgerond. Dit programma heeft als doel te komen tot een betere dienstverlening aan burgers, lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing en flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid. Om deze doelstellingen te realiseren werkt de SVB met integrale serviceteams en vernieuwt de SVB haar automatisering tot een multiregelingsysteem (MRS).

SVB Tien bestaat uit twee clusters:

- Cluster 1: Inrichting serviceteams op de vestigingen
 - Cluster 2: Inrichting van generieke processen en nieuwe ICT-systemen.
- De inrichting en ontwikkelingen van integrale serviceteams betreft de verbetering van de dienstverlening aan de burgers. Het trainingstraject voor ruim 1.600 medewerkers, die daarmee meerwettig worden opgeleid, is 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. Het MRS wordt volgens planning van de SVB in het vierde kwartaal 2013 opgeleverd voor ingebruikname.

Het veranderprogramma SVB Tien en de IT-vernieuwing zijn onderdeel van de rapportage inzake grote IT-projecten van de Minister van BZK.

De Inspectie SZW voert toezicht uit op het veranderprogramma SVB Tien. In dit kader heeft de Inspecteur Generaal mij een rapportage doen toekomen inzake sturing en beheersing van SVB Tien op zich en in samenhang met de veranderactiviteiten in de staande (IT-) organisatie.

De Inspectie 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. Dit betreft in het bijzonder de inrichting van het integrale risicomanagement. Tegelijkertijd stelt de Inspectie vast dat:

- de planning voor de tijdige realisatie van het veranderprogramma SVB Tien onder druk staat;
- het programmabudget voor 2013, dat toegerekend is aan de programma-activiteiten in 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. SVB heeft deze eind juni 2013 uitgewerkt;
- het slagen van de datamigratie het meest kritische onderdeel is in de planning. De datamigratie is voorzien voor oktober 2013.

Datum

8 juli 2013

Onze referentie

2013-0000085297

Gelet op de nog uit te werken activiteiten in 2013 en de kritische planning 2013 heb ik 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 scenario's, met voorrang uit te werken en met mij af te stemmen.

2013 is een cruciaal jaar, waarin het veranderprogramma SVB Tien naar verwachting zal worden afgerond. De voortgang van SVB Tien wordt nauwlettend door mij gevolgd. Er vindt intensieve afstemming plaats met de SVB over de verschillende fases van het programma, waarbij kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening cruciale uitgangspunten zijn.

In de maanden september en oktober 2013 zal tussen SZW en de SVB nadere afstemming plaatsvinden over de besluitvorming inzake de ingebruikname van het nieuwe multiregelingsstelsel (MRS). Over deze besluitvorming zal ik u in de reguliere decemberzending SUWI aan uw Kamer nader informeren.

De Inspectie SZW blijft toezicht uitoefenen op de realisatie van het programma SVB Tien en rapporteert over onvoorziene gebeurtenissen.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

Jetta Klijnsma