



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

**Onderwerp:** Aanpak SVB naar aanleiding van het 'Tussenbericht externe deskundigen MRS'

**Datum:** 1 september 2014

### **Inleiding**

Onderstaande is bedoeld als verduidelijking van de voorgenomen aanpak van SVB, naar aanleiding van de recente voorbesprekingen.

### **Aanpak**

*De SVB gaat niet verder door met de ontwikkeling van het MRS BR2 systeem. Nb; SZW wordt binnenkort verder geïnformeerd over de wijze waarop de huidige capaciteit wordt teruggebracht tot het niveau dat hergebruik goed bepaald kan worden en SIG onderzoek tot medio september ondersteund wordt. De volgende vervolg stappen worden gezet;*

### **1) Versterkingsprogramma**

Nu er geen uitzicht meer is op een nieuw Multiregelingensysteem, valt SVB terug op haar huidige informatiesystemen. De dienstverlening aan klanten van de SVB is gegarandeerd; voor de korte en middellange termijn kan de SVB haar dienstverlening verzorgen met de huidige systemen.

De SVB start op korte termijn met een versterking van de systemen om de onderhoudbaarheid en stabiliteit voor de komende periode te blijven garanderen voor alle informatiesystemen in de Sociale Zekerheid en Zorg. Dit geeft ruimte om de heroriëntatie zorgvuldig te kunnen uitvoeren.

De volgende stappen worden hierbij gevolgd:

- a) De levensduur van de SVB systemen wordt in kaart gebracht;  
Dit geldt voor de systemen voor de kerntaken en ook voor de systemen ter ondersteuning van de wettelijke taken ten aanzien van Trekkingsrechten, V&O en CAOR.
- b) Mogelijk hergebruik MRS wordt in kaart gebracht;  
Werkhypotheses worden opgesteld ten aanzien van mogelijk hergebruik van delen van het MRS systeem; de standaard Oraclepakketten.
- c) De benodigde investeringen in de huidige informatiesystemen worden in kaart gebracht.

In overleg met de dienstverlening wordt vastgesteld waar op korte termijn investeringen nodig zijn om de dienstverlening te ondersteunen.

*Voorbeeld; Door de medewerkers wordt op dit moment integraal, dus meerwettig gewerkt. Voor de medewerkers ontbreekt nu de automatiseringsondersteuning hierbij. Onderzocht wordt welke verbeteringen nodig zijn, zodat de medewerkers beter ondersteund worden in hun dagelijkse uitvoering van werkzaamheden. Ook wordt onderzocht waar de mate van integrale gevalsbehandeling al tijdelijk beperkt kan worden zonder grote gevolgen voor de dienstverlening en de al gerealiseerde besparingen.*

NB; Tijdens het Heroriëntatie traject wordt gezien welke structurele keuzes ten aanzien van integrale gevalsbehandeling gemaakt gaan worden.

## **2) Heroriëntatie van taken en dienstverlening**

De doelstellingen worden in deze heroriëntatie fase herijkt ten aanzien van:

### 1) Taken en rollen van de SVB

Een heroriëntatie start met het herijken van de strategie.

Daarom start de heroriëntatie fase met een gezamenlijk vaststellen van de rol en ambitie van de SVB in sociale zekerheid en zorg. Keuzes worden gemaakt en/of bevestigd ten aanzien van het uitvoeren van de bestaande wetten en regelingen en mogelijke nieuwe taken in de nabije of verre toekomst.

### 2) Invulling excellente Dienstverlening

Keuzes worden gemaakt en/of bevestigd ten aanzien van:

*a. De mate van Klantvriendelijkheid (bijvoorbeeld ten aanzien van de geboden telefonische snelheid bij het beantwoorden van vragen, de geboden mate van zelfbediening, of het wel of niet open houden van winkels)*

*b. De mate van Betrouwbaarheid; (bijvoorbeeld ten aanzien van het kunnen bieden van een service garantie ten aanzien van tijdigheid, bereikbaarheid en het kunnen garanderen van rechtmatigheid)*

*c. De mate van Flexibiliteit (bijvoorbeeld ten aanzien van de snelheid waarmee wetwijzigingen doorgevoerd kunnen worden).*

NB; bovenstaande invulling van excellente dienstverlening is geen limitatieve opsomming.

### 3) Financiële kaders

Keuzes worden gemaakt en/of bevestigd ten aanzien van de wijze waarop en de snelheid waarmee SVB in staat is om de beoogde financiële doelstellingen te realiseren

Uit bovenstaande keuzes ten aanzien van de doelstellingen volgen verschillende scenario's ten aanzien van de bedrijfsvoering.

Mogelijke scenario's kunnen bijvoorbeeld over de volgende assen worden opgetekend:

1. Mate van ondersteuning van de integraliteit ;

Variërend van het bouwen van een systeem waarin alle wetten en regelingen worden gebouwd en een volledige integraliteit wordt nagestreefd, tot een apart systeem voor elke wet en regeling.  
*Voorbeeld; Wanneer de mate van ondersteuning van de integraliteit wordt verkleind, wordt het voor de medewerker lastiger om de klant snel te ondersteunen, hij moet immers vaker switchen tussen de systemen, dit kost meer tijd. De doelstelling ten aanzien van klanttevredenheid zou dan qua ambitie moeten worden bijgesteld.*

2. Hoogte van de automatiseringsgraad;

Variërend tussen het vergroten en het handhaven van het huidige niveau van straight through processing (STP).

*Voorbeeld; Wanneer er meer handmatige werkzaamheden worden geautomatiseerd, kunnen processen sneller verlopen. De klant kan dit ervaren als een betere dienstverlening.*

NB; deze 'assen' zullen verder moeten worden onderzocht, bovenstaande is geen limitatieve opsomming.

Bovenstaande scenario ontwikkeling maakt het mogelijk om daarna de juiste keuzes te maken ten aanzien van:

- Ook voor de langere termijn doorgaan met de huidige informatisering systemen
- Mogelijk hergebruik van delen van het MRS systeem; de al aangeschafte standaard Oracle pakketten. Hierbij worden de werkhypothesen, die tijdens het versterkingsprogramma zijn gedaan, getoetst, waarna definitieve keuzes kunnen worden gemaakt.
- Onderzoeken van nieuwe automatiseringsmogelijkheden

### 3) Beëindigen contract met CapGemini

Het contract van de SVB met implementatiepartner Capgemini wordt beëindigd en zal (financieel) worden afgewikkeld.

Op basis van het SIG onderzoek dat in het najaar wordt opgeleverd, kan een definitief standpunt ten aanzien van CAP worden ingenomen over de geleverde kwaliteit.

### Governance

De programma groep die het versterkingsprogramma zal uitvoeren, staat onder leiding van de CIO (vooralsnog een externe deskundige) en zal bestaan uit een aantal interne en externe deskundigen, die in staat zijn op basis van deskundigheid, verantwoordelijkheid (primair proces en IT) en open visie invulling te geven aan de opdracht.

De bevindingen van het eindadvies van de externe deskundigen zullen daarin worden betrokken.

De programma groep rapporteert op periodieke basis over de voortgang aan een vertegenwoordiging van de directie van de SVB en aan de Raad van Bestuur.

Over de keuzes ten aanzien van de strategische doelstellingen wordt middels korte lijnen door de Raad van Bestuur met SZW overleg gevoerd. Over de invulling van dit eerste gedeelte (*bijvoorbeeld ten aanzien van vorm en betrokkenen*) van deze heroriëntatie vindt binnenkort afstemming met SZW plaats.

De uitkomsten van dit overleg geeft de sturing aan het tweede deel van de heroriëntatie, gericht op de scenario's in bedrijfsvoering voor de langere termijn. Hiervoor zal een scenario ontwikkelgroep

worden aangesteld. Ook de scenario ontwikkelgroep zal bestaan uit een aantal interne en externe deskundigen, die in staat zijn op basis van deskundigheid, verantwoordelijkheid (primair proces en IT) en open visie invulling te geven aan de opdracht en te komen tot scenario's voor de langere termijn. De nieuw te werven CIO wordt voorzitter van deze scenario ontwikkelgroep. (Totdat deze in dienst is, zal deze rol worden waargenomen door een externe deskundige). Over de voortgang wordt regelmatig overleg gevoerd met SZW. In het lopende cultuurtraject 'Samen Leren Doen' zal binnen de SVB aandacht worden besteed aan daadkrachtige besluitvorming en kritisch vermogen. De afgelopen periode heeft de Raad van Bestuur al een audit committee ingesteld in lijn met de aanbevelingen van het rapport de Leeuw.

### **Planning**

In september start de externe deskundige met een programmagroep aan het versterkingsprogramma. Medio november vindt een tussenrapportage plaats aan SZW met hierin:

- Een analyse van de mogelijke levensduur van de huidige systemen
- De gestelde werkhypothesen ten aanzien van mogelijk hergebruik
- Een voortgang over het afbouwen van de relatie van CAP en de financiële consequenties.
- Een overzicht van de financiële consequenties van het versterkingsprogramma en het mogelijk hergebruik.
- Een voorstel voor vervolgstappen

In september wordt het eerste deel van de strategische heroriëntatie gestart in nauwe samenwerking met SZW. In september en oktober vinden de gesprekken hierover plaats. Nadat de eerste gesprekken over de strategische herijking zijn gevoerd, wordt de scenario-ontwikkelgroep in positie gebracht ten behoeve van het tweede deel van de heroriëntatie gericht op de scenario's in bedrijfsvoering voor de langere termijn. De oplevering van deze scenario's vindt in het tweede kwartaal van 2015 plaats.