

BIJLAGE 2 Prestatie-indicatoren SVB

		Realisatie 2009	Realisatie jan. t/m aug. 2010	Norm 2010	Norm 2011
Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
1	Rechtmatigheid				
	a. AOW	99,9%	100%	99%	99%
	b. Anw	99,9%	100%	99%	99%
	c. AKW	99,9%	100%	99%	99%
	d. AIO	n.v.t.	99,6%	97%	97%
2	Nationale tijdigheid				
	a. AOW	100%	99,6%	98%	98%
	b. Anw	98%	98,8%	96%	96%
	c. AKW	100%	99,7%	96%	96%
	d. AIO	n.v.t.	96,3%	95%	95%
3	Internationale tijdigheid				
	a. AOW	99%	98,9%	96%	96%
	b. Anw	97%	97,9%	96%	96%
	c. AKW	98%	98,2%	96%	96%
Resultaatgebied 2: klantgerichtheid					
4	Klanttevredenheid				
	• Schriftelijk	87%	-	85%	n.v.t.
	• Telefonisch	91%	-	85%	n.v.t.
5	Tijdigheid klachtenafhandeling	100%	98,5%	95%	n.v.t.
6	Kwaliteit dienstverlening	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8
Resultaatgebied 3: efficiency					
7	Efficiënte uitvoeringsprocessen	1,9%	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget
8	Kosten per klant per wet	deels	-	< loon/prijs	< loon/prijs

Toelichting

De SVB heeft alle streefwaarden in de eerste acht maanden van 2010 gehaald (de rechtmatigheidscores betreffen het 1^e halfjaar 2010). In het jaarverslag 2010 wordt gerapporteerd over de klanttevredenheid en de kosten per klant per wet.