

# **JAARPLAN 2011 BEGROTING 2011**

**FEZU10.0585**

**Het definitieve Jaarplan 2011 met de definitieve Begroting 2011 is op 29 september 2010 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.**

**Amstelveen, september 2010**

## Inhoudsopgave

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INLEIDING.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>JAARPLAN 2011.....</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1      | ONTWIKKELINGEN .....  | 4         |
| 2.2      | MISSIE, AMBITIES, BELEIDSDOELSTELLINGEN EN SPEERPUNTEN 2011.....          | 12        |
| 2.3      | PROGRAMMA SVB TIEN.....   | 13        |
| 2.4      | PROGRAMMA VERZEKEREN .....  | 16        |
| 2.5      | OVERZICHT PRESTATIE-INDICATOREN.....                                      | 19        |
| 2.6      | SVB ONDERZOEKSPLAN 2011.....  | 20        |
| 2.6.1    | <i>Inleiding.....</i>   | 20        |
| 2.6.2    | <i>Strategische en innoverende onderzoeken.....</i>                       | 21        |
| 2.6.3    | <i>Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken.....</i>            | 24        |
| 2.7      | HUISVESTINGSKADER 2011 .....  | 26        |
| <b>3</b> | <b>BEGROTING 2011.....</b>  | <b>27</b> |
| 3.1      | KERNGEGEVENS.....   | 27        |
| 3.2      | KOSTEN PER KLANT.....   | 30        |
| 3.3      | UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV + NIET-SV) ..... | 31        |
| 3.3.1    | <i>Personeelskosten.....</i>  | 33        |
| 3.3.2    | <i>Huisvestingskosten.....</i>  | 34        |
| 3.3.3    | <i>Automatiseringskosten.....</i>   | 34        |
| 3.3.4    | <i>Bureaunkosten.....</i>   | 35        |
| 3.3.5    | <i>Diensten en diversen.....</i>  | 35        |
| 3.4      | DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGELINGEN .....                                  | 35        |
| 3.4.1    | <i>AOW.....</i>   | 35        |
| 3.4.2    | <i>Anw.....</i>   | 35        |
| 3.4.3    | <i>AKW.....</i>   | 36        |
| 3.4.4    | <i>TOG-regeling/TOG+.....</i>   | 36        |
| 3.4.5    | <i>TAS- regeling.....</i>   | 37        |
| 3.4.6    | <i>AIO.....</i>   | 37        |
| 3.4.7    | <i>Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO).....</i>          | 38        |
| 3.4.8    | <i>Bijstand Buitenland.....</i>   | 39        |
| 3.4.9    | <i>FVP.....</i>   | 39        |
| 3.4.10   | <i>SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP).....</i>              | 40        |
| 3.4.11   | <i>Mantelzorgcompliment .....</i>   | 41        |
| 3.4.12   | <i>Remigratiewet.....</i>   | 42        |
| 3.4.13   | <i>Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen.....</i>       | 42        |
| 3.4.14   | <i>TNS- regeling.....</i>   | 43        |
| 3.4.15   | <i>Pensioenregister.....</i>  | 43        |
| 3.4.16   | <i>Derden.....</i>  | 43        |
| 3.4.17   | <i>Handhaving.....</i>  | 45        |
| 3.5      | INVESTERINGSBEGROTING .....   | 47        |

## **1 Inleiding**

In dit stuk vindt u het definitieve Jaarplan 2011 en de definitieve Begroting 2011. Conform de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen enerzijds Meerjarenbeleidsplan (MJBP) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) en anderzijds het SVB Jaarplan en de Begroting. Het MJBP en de MJKR 2012-2016 zullen per 1 februari 2011 worden opgeleverd.

In dit definitieve Jaarplan 2011 staat opnieuw de klant en de verbetering van de dienstverlening centraal. De SVB wil een excellente uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Dit is het belangrijkste thema van het programma SVB Tien, waaraan de SVB de komende jaren verder uitvoering geeft. Daarnaast is er uiteraard blijvende aandacht voor de continuïteit van de primaire taken.

In het laatste kwartaal van 2011 zal de 3 miljoenste AOW'er worden verwelkomd. Ook bestaat de SVB in 2011 maar liefst 110 jaar. Gezien de huidige financiële situatie zal aan beide mijlpalen op bescheiden wijze aandacht worden gegeven.

In dit definitieve Jaarplan 2011 wordt aan de hand van de missie, ambities, doelstellingen en speerpunten aangegeven welke resultaten de SVB in 2011 wil behalen. Hoofdstuk 3 geeft de ontwerp begroting 2011 weer.

## **2 Jaarplan 2011**

### **2.1 Ontwikkelingen**

#### ***Beleid op hoofdlijnen***

Met betrekking tot nieuw beleid heeft het kabinet in de afgelopen periode een aantal ontwikkelingen ingezet. Een wet als de AOW die lange tijd niet fundamenteel is aangepast, vormt thans het brandpunt van een aantal belangrijke voorgenomen wijzigingen. Belangrijke lopende dossiers in dit kader zijn onder meer de voorgenomen verhoging van de AOW-leeftijd naar 67 jaar, de koopkrachttegemoetkoming voor de oudere belastingplichtigen en de mogelijke generieke korting op de AOW-partnertoeslag vanaf 2011. Bij de uitwerking van deze dossiers heeft de afgelopen periode veelvuldig afstemming plaatsgevonden met de SVB. Gezien de demissionaire status van het kabinet zal een belangrijk deel van de ingezette ontwikkelingen mogelijk onderdeel uitmaken van een nieuw kabinetsprogramma. Tevens bestaat de mogelijkheid dat het wetsvoorstel flexibilisering AOW niet in 2011 in werking zal treden. Het Jaarplan 2011 is derhalve meer dan in andere jaren met onzekerheden omgeven.

Volgens het door de Tweede Kamer reeds aanvaarde wetsvoorstel *Opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekering* krijgt de SVB per 1 januari 2011 de wettelijke taak om de verzekeringsplicht op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten ten behoeve van de opsporing van onverzekerden Zorgverzekeringswet vast te stellen. Desbetreffende activiteiten zijn door de SVB ondergebracht in een Programma Verzekeren. In het Jaarplan 2011 is aan dit programma een afzonderlijke paragraaf gewijd, waarin de activiteiten nader worden geconcretiseerd.

#### ***AKW en Jeugdzorg***

Door het Kabinet wordt voorgesteld de kinderbijslag te laten vervallen voor ouders, waarvan het kind uit huis is geplaatst in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.

In het kader van dit wetsvoorstel dienen nadere afspraken te worden gemaakt met Bureaus Jeugdzorg. De daadwerkelijke datum van inwerkingtreding is nog niet duidelijk.

#### ***AKW en Kwalificatieplicht***

De AKW is gewijzigd om samenhang aan te brengen in het beleid ter bestrijding van schooluitval en de voorwaarden in het kader van de AKW voor jongeren van 16 en 17 jaar. Het recht op kinderbijslag voor een jongere van 16 of 17 jaar is afhankelijk van het volgen van een onderwijsprogramma dat leidt tot een startkwalificatie. Indien een jongere niet voldoet aan de voorwaarden ontvangt de SVB hierover signalen van leerplichtambtenaren. Het wetsvoorstel is in 2010 in werking getreden. De SVB investeert in de relatie met gemeenten en leerplichtambtenaren.

#### ***TOG***

Vanaf 1 april 2010 is de gewijzigde regeling Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) van kracht.

In de gewijzigde TOG-regeling is de voorwaarde om voor de TOG in aanmerking te komen, het hebben van een AWBZ-indicatie voor minimaal 10 uur zorg per week. Indicatiebesluiten worden afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg.

Vanuit het oogpunt van administratieve lastenverlichting voor de burger en het uitgangspunt van eenmalige gegevensuitvraag is het wenselijk om elektronisch gegevens uit te gaan wisselen met CIZ en de Bureaus Jeugdzorg.

De SVB streeft ernaar om vanaf 1 januari 2011 hiertoe een proces in te richten. De kosten die dat met zich mee zal brengen, worden op dit moment in kaart gebracht. De voorbereidingen om het besluit SUWI en de regeling TOG aan te passen, zijn in gang gezet waardoor dit ook wettelijk mogelijk wordt.

Door de gewijzigde criteria zal een grote groep klanten niet meer in aanmerking komen voor de TOG. Op grond van een overgangsregeling hebben zij over het 1e kwartaal 2011 nog recht op de helft van het bedrag van de tegemoetkoming.

In het 1e kwartaal 2011 zal voor het eerst de extra tegemoetkoming voor alleenverdienende ouderparen met een gehandicapt kind over 2010 worden uitbetaald.

### ***Generieke korting AOW-partnertoeslag***

Het Kabinet is voornemens om per 1 januari 2011 een generieke korting van 8% toe te passen op de AOW-partnertoeslag, tenzij door deze korting het huishoudinkomen onder het niveau terechtkomt van 110% van het wettelijk minimum loon. Invoering van het wetsvoorstel leidt waarschijnlijk tot een aanzienlijk aantal bezwaar- en beroepszaken in 2011. Inwerkingtreding per 1 januari 2011 is nog onzeker, het wetsvoorstel is nog niet behandeld in de Tweede Kamer. De generieke korting AOW-partnertoeslag is nog niet opgenomen in de begroting.

### ***Wet mogelijkheid tot Koopkrachttegemeetkoming oudere belastingplichtigen (KOB)***

Het Kabinet is voornemens om per 1 januari 2011 een Koopkrachttegemeetkoming oudere belastingplichtigen te introduceren onder gelijktijdige afschaffing van de AOW-tegemeetkoming. De KOB wordt een nieuwe separate regeling. De KOB kent ongeveer 2,6 miljoen gerechtigden.

Bij de introductie in 2011 raken bijna alle AOW gerechtigden in het buitenland hun AOW tegemoetkoming kwijt zonder dat ze recht krijgen op de KOB. Slechts een beperkt aantal personen, waarvan tenminste 90% van hun wereldinkomen in Nederland belast is, komen voor de KOB in aanmerking. Naar verwachting krijgt de SVB veel reacties te verwerken, evenals bezwaar- en beroepszaken. Inwerkingtreding per 1 januari 2011 is nog onzeker, het wetsvoorstel is eind september ingediend in de Tweede Kamer. De KOB is nog niet opgenomen in de begroting.

### ***De Burgerpolis***

Veel mensen zijn het zicht op het stelsel van de sociale zekerheid en de zorgketen kwijtgeraakt. De Burgerpolis wil zicht bieden op sociale zekerheid en zorg en daarmee toegang tot het recht op die zekerheid.

De Burgerpolis sluit op die manier aan bij de ambitie van de Raad van Bestuur om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de *selfservice*.

Een Raad van Inspiratie, bestaande uit bestuurders van verschillende instellingen en organisaties, bewaakt het gedachtegoed, genereert draagvlak en zet stappen in de verdere ontwikkeling van de Burgerpolis.

Binnen de SVB is een Spiegelgroep opgezet die zal bezien hoe vorm kan worden gegeven aan gedachten voor wat betreft de bijdragen die de SVB levert aan de ontwikkeling van de Burgerpolis.

De Burgerpolis is een bekend gedragen begrip binnen en buiten de SVB. Activiteiten binnen de SVB zullen ‘Burgerpolis-proof’ moeten zijn. Centraal staat de dienstverlening richting de klant. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel uitvinden, maar het haalbare inventariseren en het bestaande gebruiken.

#### *Leidende principes*

Bij de vormgeving van de Burgerpolis zijn o.m. de volgende 10 principes van belang.

De Burgerpolis:

1. beantwoordt een probleem namelijk het gebrek aan transparantie voor de burger;
2. geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie;
3. is vanuit het perspectief van de individuele burger;
4. is bereikbaar op initiatief van de burger;
5. slaat geen extra gegevens op van de burger;
6. maakt tweerichtingsverkeer mogelijk: informatie over veranderende wetgeving en correcties door de burger;
7. maakt verantwoordelijkheden inzichtelijk: wat doet de overheid, wat doen de sociale partners en werkgever, wat faciliteert de overheid, wat moet de burger zelf doen;
8. zorgt dat samenwerkende organisaties achter de Burgerpolis persoonsgegevens beschikbaar stellen;
9. sluit aan bij bestaande initiatieven;
10. gaat over de sociale zekerheid, inkomen, werk, zorg, onderwijs en scholing wat betreft de persoonlijke financiële gevolgen.

#### *Verbinding met de SVB*

De Burgerpolis is een concept dat van toepassing is op de relatie tussen de burger en de overheid. Elke overheidsorganisatie kan daar op zijn eigen manier en binnen zijn eigen verantwoordelijkheid vorm en inhoud aan geven. De SVB is één van de overheidsorganisaties die de Burgerpolis verder handen en voeten kan geven.

De Burgerpolis als dienstverleningsconcept hanteert de volgende uitgangspunten:

1. de dienstverlening is persoonlijk en persoonsgebonden
2. de dienstverlening is pro-actief (de burger wordt geïnformeerd over zijn/haar opgebouwde rechten, over wijzigingen in de regelgeving, track and trace van zijn gevalbehandeling, ook tussen ketenpartners)
3. de dienstverlening maakt tweerichtingsverkeer mogelijk. Het gaat dan om inzagerecht, correctierecht, mogelijkheid tot het stellen van vragen.

Deze uitgangspunten zijn leidend bij afspraken die binnen en buiten de SVB worden gemaakt.

- het stimuleren van het gebruik van overheidsportalen als mijnsvb.nl en mijnoverheid.nl;
- afspraken met ketenpartners;
- dienstverlening van de SVB zelf, zowel de selfservice als via de integrale serviceteams.

Het dienstverleningsconcept van de Burgerpolis is leidend voor de ontwikkeling van de SVB, zoals te zien is in onderstaande tabel:

| <b>SVB</b>                 | <b>2002</b>                        | <b>2010</b>  | <b>2013</b>  |
|----------------------------|------------------------------------|--|--|
| <b>Wat</b>                 | <i>AOW, AKW, Anw</i>               | <i>Verschillende regelingen</i>                                    | <i>Mede-beheerder Burgerpolis</i>  |
| <b>Klant</b>               | <i>Uitkeringsgerechtigde</i>       | <i>Alle burgers</i>  | <i>Alle burgers</i>  |
| <b>Product</b>             | <i>Betaling</i>                    | <i>Betaling en informatie</i>                                      | <i>Persoonsgebonden informatie en betalingen</i>   |
| <b>Middel</b>              | <i>Specifieke systemen</i>         | <i>Systemen, Ketens, Basisadministratie Volksverzekerden (BAV)</i> | <i>Ketens, Persoonsadministratie SVB(PAS), Volledige Verzekerden Administratie (VVA), Pensioenregister</i> |
| <b>Interface met klant</b> | <i>Serviceteam, post, telefoon</i> | <i>Serviceteam, self-service, diverse kanalen</i>                  | <i>Burgerpolis als dienstverleningsconcept<br/>Integrale serviceteams</i>                                  |

De Burgerpolis sluit aan bij de korte termijn ambitie (2011) van de Raad van Bestuur om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de selfservice.

Veel activiteiten van de SVB zijn al “Burgerpolisproof”.

Haalbaar resultaat eind 2011

Uiteindelijk zou eind 2011 het resultaat kunnen zijn: een website waar burgers de nu bestaande en toegankelijke gegevens van de overheid over hun persoonlijke sociale zekerheids- en zorgpositie kunnen inzien. Daarbij zorgen uitvoeringsorganisaties dat via de website correctieverzoeken in behandeling worden genomen en gebruik gemaakt wordt van een track and trace-systeem. Een simpele vorm daarvan kan zijn dat notificaties worden gestuurd naar de Berichtenbox van MijnOverheid.nl, waarop de uitvoeringsinstanties zijn aangesloten, en de burger het proces van een aanvraag kan volgen. Een eerste logische stap die ook al in het boekje De Burgerpolis/Zicht op zekerheid is beschreven is dat elke burger inzage heeft in gegevens die de overheid over hem of haar heeft opgeslagen. Via Mijnoverheid.nl heeft de burger, naar aller waarschijnlijkheid, ultimo 2011 toegang tot de volgende gegevens en kan deze inzien:

- de inhoud van mijnsvb.nl
- de inhoud van mijnpensioenoverzicht.nl (Pensioenregister)
- verzekeringsbericht werknemersverzekeringen (UWV)
- alle burgers kunnen hun gegevens inzien die in het DKD zijn opgeslagen.

Als dit eind 2011 is gerealiseerd, heeft de burger inzicht in en toegang tot een heel groot gedeelte van zijn sociale zekerheid.

### ***Ketensamenwerking***

Steeds meer is de SVB afhankelijk van andere organisaties voor het uitvoeren van SVB-taken. Hetzelfde geldt voor de ketenpartners van de SVB. Voor ketensamenwerking is van belang dat een gemeenschappelijk doel wordt bepaald en dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren.

Uitgangspunt bij de samenwerking is dat de klant baat heeft bij de samenwerking en dat de klant de verantwoordelijke partij kan aanspreken. De SVB blijft dan ook aandacht vragen voor terugmeldfaciliteiten tussen organisaties en correctiemogelijkheden door burgers.

De afgelopen periode hebben op bestuurlijk en operationeel niveau de samenwerkingsverbanden verder vorm gekregen. Ook zijn er met nieuwe ketenpartners afspraken gemaakt. Naast het actualiseren en optimaliseren van de huidige samenwerkingsverbanden zal in 2011 ook veel aandacht uitgaan naar nieuwe ketenpartners.

### ***Gegevensuitwisselingen***

Voor een goede en klantvriendelijke uitvoering van taken zijn gegevens noodzakelijk. Daarbij is de kwaliteit van de gegevens van groot belang, voor zowel de leverancier van de gegevens als de ontvanger. Een belangrijk aspect bij het gebruik van basisregistraties is de harmonisatie van begrippen en definities. Waar mogelijk zal de SVB gegevens uitwisselen met bestaande en nieuwe partners ten behoeve van de klant.

Met de verdere uitbreiding van de basisregistraties, zoals met de ontwikkeling van de registratie-niet ingezetenen (RNI), zal het belang van de kwaliteit van gegevens alleen maar toenemen. In het 1e tertaal van 2010 is aan de SVB gevraagd een *wetsvoorstel Basisregistratie Personen* (waarin de basis wordt gelegd voor de RNI) te beoordelen op uitvoerbaarheid. Het wetsvoorstel is flexibel, er wordt ruimte gelaten voor verdere uitwerking bij of krachtens algemene maatregel van bestuur. Consequentie is wel dat werking en impact van de nieuwe wet voor een belangrijk deel zal worden bepaald door nadere regels. Dit maakt het op dit moment moeilijk de impact op de processen, systemen en de uitvoeringskosten van onder meer de RNI te benoemen. Het ontbreekt de SVB op dit moment aan voldoende gegevens om een goede inschatting te kunnen maken van het effect op de eenmalige en structurele uitvoeringskosten. Naar huidig inzicht ontbreken voor de SVB de positieve revenuen.

### ***Polisadministratie***

De actuele stand van zaken en de aanpak voor de periode 2010-2011 met betrekking tot de aansluiting op de Polisadministratie ziet er als volgt uit:

Op dit moment zijn voor individuele gevalbehandeling gegevens uit de Polisadministratie beschikbaar via DKD/Suwinet-inkijk. Daarnaast worden voor de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) in de backoffice door de Polisadministratie inkomstenverhoudingen geleverd.

Met UWV wordt gesproken over een structurele vorm van levering van gegevens uit de Polisadministratie. Daarbij gaat het om de gegevens over inkomstenverhoudingen en inkomens.

Allereerst zal er technisch moeten worden aangesloten. Daarna zal naar de bruikbaarheid van de gegevens gekeken worden. De kwaliteit, actualiteit en beschikbaarheid van de benodigde inkomenscomponenten zal worden beoordeeld.

Op basis van die uitkomsten zullen de inkomensgegevens gebruikt worden ter controle. In een volgende stap wordt gewerkt naar een duidelijke afbakening tussen de inkomensgegevens die direct uit de Polisadministratie gebruikt kunnen worden en inkomensgegevens die ook nog onder de informatieplicht van de klant vallen.



Op basis van de opgedane ervaringen met betrekking tot het technisch aansluiten van de polisadministratie en de bruikbaarheid van de gegevens zal in 2011 een beeld ontstaan over de te bereiken tijdelijke besparing vanaf 2012. In 2015 vervalst de AOW-toeslag voor nieuwe gevallen en is de Anw alleen nog van toepassing op de nabestaanden met kinderen tot 18 jaar. Voor het toekennen van recht zijn voor deze regelingen gegevens van de polisadministratie te gebruiken. Het wegvallen van de AOW-toeslag en een deel van de Anw per 2015 geeft de mogelijke besparingen een tijdelijk karakter.

### ***Nieuwe Europese Verordeningen***

Per 1 mei 2010 zijn de nieuwe Verordeningen (EG) nrs. 883/2004 en 987/2009 in werking getreden.

In deze Verordeningen is bepaald dat de uitwisseling van informatie niet meer op papier plaatsvindt, maar door middel van elektronische uitwisseling van gegevens. Hiertoe is door de Europese Commissie opdracht gegeven om een Europees elektronisch netwerk (EESSI: Electronic Exchange of Social Security Information) te ontwikkelen waarlangs deze elektronische uitwisseling zal plaatsvinden.

Omdat het niet mogelijk is om dit netwerk per datum van inwerkingtreding van de nieuwe verordening operationeel te hebben, is besloten om elektronische uitwisseling pas per 1 mei 2012 verplicht te stellen.

De Nederlandse instellingen die een rol spelen bij de uitvoering van EG-Verordening nr. 883/2004 zijn, in samenwerking met de Stichting RINIS, betrokken bij de voorbereidingen van de invoering van de uitwisseling en zullen met vijf andere EU-landen een rol spelen in de testfase van het netwerk.

De SVB neemt intensief deel aan de fora die zijn ingesteld om de uitvoering van de verplichtingen die in de nieuwe Verordeningen worden voorgeschreven in goede banen te leiden. Er wordt intensief overlegd met de Nederlandse ketenpartners en de betrokken ministeries om de samenwerking binnen Nederland zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

Dit geldt niet alleen voor de elektronische uitwisseling van gegevens, maar ook voor de beleidsafstemming tussen de betrokken Nederlandse instanties over de interpretatie van de nieuwe wetgeving. Dit laatste gebeurt bijvoorbeeld binnen de Commissie Verzekeringsaangelegenheden.

### ***Uitbreiding verzekeringsplicht Nederlands deel Continentaal Plat***

Niet eerder dan 1 januari 2011 treedt een wetsvoorstel in werking dat een uitbreiding regelt voor de verzekeringsplicht van werknemers op het Continentaal Plat. Dit betreft volgens schattingen van het Ministerie circa 4.500 werknemers.

### ***Overdracht taken Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)***

Het wetsvoorstel tot overdracht van het cliëntbeheer van de PUR aan de SVB is aangenomen. Dit betekent dat de SVB ingaande 2011 het cliëntbeheer voor erkende oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers als wettelijke taak heeft. De politieke verantwoordelijkheid blijft berusten bij het Ministerie van VWS. In begroting is de PUR opgenomen bij de niet SV.

### ***Remigratiewet***

Het Ministerie van Wonen, Wijken en Integratie heeft het voornemen geuit om aanpassingen van de Remigratiewet te willen doorvoeren in relatie tot de in december 2008 door de Tweede Kamer aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet. Deze aanpassingen kunnen, nadat zij in wetgeving zijn omgezet, gevolgen hebben voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de Remigratiewet. De omvang van de wijzigingen en de financiële gevolgen daarvan zijn nog niet geheel te overzien. Naar verwachting zullen de aanpassingen worden doorgevoerd per januari 2012 en zal de SVB daar de nodige activiteiten in 2011 voor moeten verrichten. Derhalve kunnen de uitkeringslasten en uitvoeringskosten aan het einde van 2011 toenemen.

### ***Pensioenregister***

Met het pensioenregister wordt in belangrijke mate in de informatiebehoefte van burgers over opgebouwde pensioenaanspraken voorzien. De SVB is op drie manieren betrokken bij het Pensioenregister.

- Ten eerste als mede-ontwikkelaar en participant in de Stichting Pensioenregister. In 2011 zal het bestuur van de Stichting Pensioenregister zodra het eerste plateau naar wens functioneert, beslissingen nemen over verdere uitbreiding van de dienstverlening in het zgn. tweede plateau.
- Ten tweede is de SVB betrokken als de organisatie die zorgt voor de beschikbaarstelling van AOW-informatie aan het Pensioenregister. De beoogde invoeringsdatum van het Pensioenregister is 1 januari 2011. Voor de aansluiting op het Pensioenregister heeft de SVB (beperkte) additionele middelen aangevraagd. Deze middelen zijn nog niet opgenomen in de begroting. Medio 2010 is de SVB al aangesloten als de grootste leverancier van pensioengegevens aan het Pensioenregister. Op de site van het Pensioenregister komt onder meer een overzicht van de opgebouwde AOW-verzekeringloopbaan. Voor de precieze tijdvakken wordt de burger verwezen naar mijnsvb.nl.
- Ten derde heeft het bestuur van de Stichting Pensioenregister de SVB gevraagd de beheertaken van het pensioenregister vanaf 1 januari 2011 te gaan verzorgen. De SVB heeft hiertoe een verzoek om goedkeuring op grond van artikel 5 SUWI gericht tot de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De betreffende kosten komen voor rekening van private partijen die participeren in de Stichting Pensioenregister.

### ***MVO/Duurzaam inkopen***

In 2011 zal de ingeslagen weg met betrekking tot duurzaam inkopen worden vervolgd, de SVB zal de gestelde 100% norm trachten te realiseren.

In het kort komt dat erop neer dat bij elk inkooptraject expliciet aandacht wordt besteed aan MVO/duurzaamheids criteria:

- bij inkopen van producten/diensten waarvoor bij aanvang van de aanbesteding/verwerving door het agentschap NL duurzaamheidseisen zijn gedefinieerd, worden deze eisen als minimum meegenomen bij de aanbesteding/verwerving.
- bij inkopen van producten/diensten waarvoor bij aanvang van de aanbesteding/verwerving door het agentschap NL geen duurzaamheidseisen zijn gedefinieerd, wordt gezocht naar geschikte MVO/duurzaamheidscriteria om mee te nemen bij de aanbesteding/verwerving.

De maatregelen die genomen worden om de gestelde norm, “100% duurzaam inkopen”, in 2011 te realiseren zijn:

- tijdig starten met de marktconsultatie;
- kennis delen met andere uitvoeringsorganisaties (RBB Groep);
- ontwikkelingen van criteria van agentschap NL nauwkeurig volgen en de relevante site vóór elke aanbesteding/verwerving raadplegen;
- geleerde lessen uit het verleden, op het MVO-gebied over wat wel en wat niet werkt in een bepaalde situatie, meenemen.

## 2.2 Missie, Ambities, Beleidsdoelstellingen en speerpunten 2011

De missie van de SVB luidt: “De SVB wil een excellente servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid”.

Vanuit deze missie zijn vier ambities geformuleerd, die zijn doorvertaald in kritieke succesfactoren en speerpunten.

1. een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht
  - resultaatgerichte uitvoering van onze wetten en regelingen
  - efficiënte en effectieve uitvoering
2. een excellente dienstverlening aan de klant
  - externe en interne klantgerichtheid
  - burgers inzicht bieden in hun sociale zekerheid
  - ketensamenwerking
  - management van contractpartijen
3. een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers
  - betrokken medewerkers
  - ontwikkelende medewerkers in lijn met de toekomst van de SVB
  - managen van kennis
4. investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn
  - flexibele organisatie
  - zichtbaar in de samenleving
  - maatschappelijk betrokken

De SVB heeft voor 2011 drie speerpunten geformuleerd:

### **Speerpunt 1. Betere dienstverlening**

Hierbij is het motto *zicht op zekerheid* leidend. De burger heeft behoefte aan zicht op zijn sociale zekerheid. Zeker met het oog op veranderende wetgeving. Daarbij hanteert de SVB de Burgerpolis als interface om de interactie tussen de burger en de overheid vorm te geven. Op het punt van het verlenen van service aan de burger moeten de producten verder worden vervolmaakt. Het gaat dan om het snel en persoonlijk informeren van de burger, het ontsluiten van gegevens voor de burger (alle kanalen zijn beschikbaar) en het verbeteren van de selfservice.

### **Speerpunt 2. Lagere uitvoeringskosten**

De complexiteit én de omvang van de business neemt toe. De SVB heeft zowel een projectorganisatie als een beheerorganisatie in zich. De uitvoeringskosten kunnen in de hand worden gehouden door:

- Procesinnovatie met het accent op structurele efficiency en effectiviteit van de processen, geholpen door een hogere automatiseringsgraad, een verbeterde werking en beheer van het samenspel aan processen op primair, ondersteunend en besturend terrein én een stijging van de medewerkerstevredenheid.
- Interne klanttevredenheid.

### **Speerpunt 3. Flexibeler inspelen op veranderingen in onze omgeving**

De SVB wil zoveel mogelijk gebruik maken van authentieke registraties en elders vergaarde informatie hergebruiken, zodat de burger met zo weinig mogelijk inspanning “zaken” kan doen met de overheid. De Burgerpolis is hierbij de interface tussen burger en overheid. Om dit te realiseren innoveert de SVB de dienstverlening door haar medewerkers en door de techniek. De vernieuwing van de systemen gebeurt volgens de streefarchitectuur. De innovatie van de dienstverlening door de medewerkers betreft de omschakeling van de huidige serviceteams naar integrale serviceteams.

## **2.3 Programma SVB Tien**

De doelen van het Programma SVB Tien zijn:

1. betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalsbehandeling in hoge mate geautomatiseerd; controle op basis van risicoprofielen;
3. flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van basisregistraties.

Uitgangspunt is dat het programma in gefaseerde en beheersbare stappen wordt uitgevoerd, zodanig dat er altijd een terugvalscenario beschikbaar is. De continuïteit van de uitvoering van de taken van de SVB is hierbij een dwingende randvoorwaarde.

Daarnaast is continue aandacht voor het realiseren van de afgesproken besparingen met als resultaat het volgende beeld:

| <b>Omschrijving</b><br>(mln. euro's)   | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Kosten in jaar</b>                  | 18,0        | 13,0        | 13,0        | 6,0         |
| <b>Besparingen in jaar t.o.v. 2006</b> | 21,4        | 23,6        | 26,9        | 30,1        |
|  |             |             |             |             |
| <b>Kosten totaal v.a. 2006</b>         | 46,6        | 59,6        | 72,6        | 78,6        |
| <b>Besparingen totaal v.a. 2006</b>    | 59,4        | 83,0        | 109,9       | 140,0       |

Prijspeil 2010 (gerekend met lp 2009 = 3,29% ; lp 2010 = 0,0%)

In bovenstaand schema is zichtbaar dat de programmakosten van SVB-Tien over de gehele looptijd €78,6 miljoen bedragen. Al vanaf 2006 wordt op de uitvoeringskosten bespaard. Dit levert een oplopende cumulatieve besparing op. Eind 2011 zal in totaal €83 miljoen zijn bespaard. Hiermee overstijgen de totale besparingen de investeringen.

In oktober 2010 wordt de jaarlijkse update van het programmaplan SVB Tien aan het ministerie van SZW aangeboden, waarin de activiteiten van het programma beschreven worden. Daarbij zal het accent op drie sporen liggen:

#### *Cluster 1:*

Verbetering van de dienstverlening op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams en optimalisering van de handmatig uit te voeren onderdelen van de processen. Daarbij ligt het accent in 2011-2012 op de feitelijke implementatie van de integrale serviceteams.

#### *Cluster 2:*

Geleidelijke en gefaseerde vernieuwing van de systemen en applicaties die de gevalshandeling en andere taken van de SVB ondersteunen – op basis van de Streefarchitectuur SVB. Daarbij ligt het accent in 2011-2012 op de realisatie van het nieuwe generieke ICT-platform en het daarmee ondersteunen van de regelingen in het kinddomein.

#### *Transitie:*

Voorbereiden van de lijnorganisatie op het ontwikkelen en beheren van de nieuwe ICT. Hiervoor is een Transitieplan opgesteld, dat uitgevoerd wordt in nauwe samenhang met de ontwikkelingen binnen het programma.

### **Toelichting cluster 1: Dienstverlening door middel van organisatorische vernieuwingen en optimalisatie processen**

#### *Korte terugblik:*

Binnen dit cluster is de afgelopen jaren het concept van integrale serviceteams ontwikkeld. Dit concept is aan de praktijk getoetst in de uitvoering en bij klanten. Ter ondersteuning van het integrale werken (over meerdere regelingen) zijn op basis van de bestaande ICT diverse tijdelijke applicaties ontwikkeld, zoals een Integraal Klantbeeld. Voor klanten is Mijn SVB ontwikkeld, waarmee zij een substantieel deel van de transacties zelf kunnen uitvoeren. Tevens is een omvangrijk verbetertraject uitgevoerd met betrekking tot de inhoud van de correspondentie en zijn tal van grote en kleine procesverbeteringen uitgevoerd. Resultaat is dat de beoogde besparingen goed op schema liggen.

#### *Vooruitblik:*

Cluster 1 bestaat in de periode 2010 – 2012 uit één project: het project Integrale Serviceteams (IST). Dit project stuurt alle activiteiten aan die betrekking hebben op de uitrol van de integrale serviceteams, en de activiteiten die nodig zijn voor de gebruikersimplementaties van de nieuwe ICT. In de aanpak wordt gebruik gemaakt van een mix van training, praktijkwerk en begeleiding.

De belangrijkste mijlpalen van cluster 1 zijn:

- *Fase 1 – Voorbereiding – heden – januari 2011:*  
Vorbereiden van de eerste trainingen van A-medewerkers, het vormen van de integrale serviceteams en realiseren overige noodzakelijke randvoorwaarden. Tevens wordt een start gemaakt met de nodige ICT-ondersteuning en aanpassingen klantproducten.
- *Fase 2 – Focus A-traject - januari 2011 - juni 2012:*  
Alle medewerkers worden op A-niveau getraind in de regeling waar ze nog niet werkzaam zijn, gevolgd door een werk-/leertraject. De trainingen voor B- en C-medewerkers worden voorbereid.
- *Fase 3 – Focus B-traject - mei 2012 - eind 2012:*  
Alle B- en C-medewerkers zijn eind 2012 getraind op B-niveau van de andere regeling en eventueel maatwerk.

## **Toelichting cluster 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen**

### **Korte terugblik:**

In 2008 is de Streefarchitectuur SVB opgesteld met als kerndoelen de ondersteuning van integraal werken, flexibele aanpasbaarheid van systemen en optimale aansluiting op overheidsontwikkelingen.

In 2009 is via een Europese Aanbesteding de externe implementatiepartner en een suite van standaardpakketten geselecteerd. Hiermee is vervolgens een eerste stap gezet door het realiseren van de Yilmaz-demo (klantgebeurtenis 'verhuizen naar het buitenland') en een eerste basis voor de Persoons Administratie SVB (PAS). In 2010 lag het accent op het daadwerkelijk in productie nemen van de eerste regeling (vrijwillig verzekeren) in de nieuwe ICT. Deze gaat eind 2010 in productie.

### **Vooruitblik:**

Na onderzoek is besloten de ICT-migratie van bestaand naar nieuw 'per regeling' uit te voeren en om in de eerstvolgende Business Release de regelingen uit het kinddomein in het nieuwe systeem onder te brengen. Dit project heeft een looptijd tot eind 2012 (met nazorg in 2013). De belangrijkste doelstelling hierbij is het doorontwikkelen van het generieke platform, zodanig dat naast AKW en TOG later ook andere regelingen (zoals AOW en Anw) van deze genericiteit gebruik kunnen maken. Dit op te leveren multiregelingsysteem geeft ook flexibiliteit om eventuele veranderingen in de kindregelingen in te kunnen passen.

Daarnaast wordt de aansluiting gerealiseerd van de kindregelingen op de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) en wordt de PAS uitgebreid met de relevante personen voor het kinddomein.

Het op te leveren systeem in 2012 biedt integrale dienstverlening over de AKW, TOG en VV conform het iBVM-concept (Integraal Bedrijfsvoerings Model). Ook kan daarna het bestaande AKW-systeem worden uitgefaseerd.

### **Mijlpalen van cluster 2 zijn:**

- *Integraal Ontwerp en PID BR2 gereed – januari 2011*  
Op basis van de generieke ontwerpbesluiten (oktober 2010 gereed) wordt het integraal ontwerp gerealiseerd, dat het kader vormt voor alle overkoepelende aspecten en dat daarmee zorgt voor samenhang in de uitvoering van het project. Op basis van dit integraal ontwerp wordt een Project Initiatie Document (PID) opgesteld, met daarin de detailplanning van activiteiten, organisatie en kosten.
- *Incrementele ontwikkeling van processen en software – tot medio 2012*  
Bij de ontwikkeling van processen en software wordt een verbeterd ICT-voortbrengingsproces gehanteerd, gericht op maximale productie en beheersbaarheid met tegelijk sterk samenwerkende kleine 'mixed' teams van SVB-ers en medewerkers van de implementatiepartner. Een belangrijk kenmerk van deze aanpak is dat de ontwikkeling plaatsvindt in 'incrementen': samenhangende delen functionaliteit die achtereenvolgens worden ontwikkeld en uitgetest. Hiermee wordt het afbreukrisico beperkt in vergelijking tot één grote ontwikkelgang. Medio 2012 zullen alle (in het integraal ontwerp beschreven) incrementen zijn ontwikkeld en in onderlinge samenhang getest.
- *Implementatie in de organisatie van Business Release 2- najaar 2012.*  
Het nieuwe systeem wordt in de 2<sup>e</sup> helft van 2012 geïmplementeerd. Nog bepaald dient te worden op welke wijze de roll-out plaats vindt. Voorafgaand aan de roll-out wordt de datamigratie uitgevoerd en worden de serviceteammedewerkers opgeleid.

De Minister van SZW heeft om een review op het Programma Plan verzocht. De uitkomst hiervan kan de planning van Business Release 2 beïnvloeden, vandaar dat de genoemde mijlpalen onder voorbehoud zijn.

## 2.4 Programma Verzekeren

De SVB transformeert haar verzekerdenadministratie in de periode 2009-2011 naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen. Steeds meer mensen krijgen te maken met de volksverzekerdenadministratie door een toenemende internationale mobiliteit, waardoor de behoefte aan volledige en actuele gegevens groeit bij de wetgever, bij de burger en bij onze binnenlandse en buitenlandse ketenpartners. Om deze transformatie te bewerkstelligen worden de dienstverlening en de informatievoorziening van de SVB ingrijpend, maar in beheersbare stappen gewijzigd.

De nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen zal aan de volgende eisen voldoen.

- *Volledig*: De basisadministratie bevat alle verzekerden en niet alleen uitzonderingen op de hoofdregel “mensen die wonen in Nederland zijn verzekerd”.
- *Actueel*: Verzekeringsfeiten worden zo snel mogelijk vastgelegd nadat zij zich hebben voorgedaan.
- *Meerwettig*: Niet meer alleen voor AOW en Anw, maar nu ook voor AKW en AWBZ.
- *Efficiënt*: Contacten met burgers en ketenpartners worden vooral via elektronische gegevensuitwisseling afgehandeld. Werkzaamheden voor de diverse wetten worden geautomatiseerd en gecombineerd door het integraal afhandelen van gebeurtenissen.
- *Servicegericht*: Waar mogelijk worden de gegevens betrokken van ketenpartners van de SVB. Burgers ontvangen bericht als hun verzekeringsstatus wijzigt of door de SVB wordt vastgesteld. Zij kunnen hun eigen gegevens te allen tijde via internet (MijnSVB) inzien, aanvullen, corrigeren en laten vaststellen.

Sinds 2010 levert het programma ook een bijdrage aan de ondersteuning van de nieuwe integrale serviceteams.

Qua besturing en begroting is het programma ingedeeld in twee clusters: (A) Inhaalslag VVA en (B) Basisadministratie Volksverzekeringen.

### Programmacluster A: Inhaalslag VVA

De Inhaalslag VVA verzorgt alle handmatige gevalsbehandelingen die in Programma Verzekeren nodig zijn om historische verzekeringsfeiten binnen te halen, te beoordelen en vast te stellen. De capaciteit is verdeeld over de negen vestigingen en de projectleiding stuurt dit centraal aan. Cluster B verzorgt de inrichting van een Basisadministratie Volksverzekeringen en Cluster A ondersteunt deze inrichting, naast haar verantwoordelijkheid om historische verzekeringsfeiten binnen te halen, door het verwerken van initiële uitval van de massale gegevensuitwisselingen (zie ad II).

De Inhaalslag VVA zal in 2011 worden ingezet op de volgende werksoorten:

- I. Pensioenoverzichten vaststellen voor alle inwoners van Nederland die een afwijkende verzekeringsloopbaan hebben. Deze inwoners worden via mailing benaderd en vragen een pensioenoverzicht aan, deze aanvragen worden verwerkt door Cluster A.
- II. De initiële uitval verwerken van alle nieuwe massale gegevensuitwisselingen. In 2011 zijn dit vooral nieuwe uitwisselingen met EU zusterorganen en de toelevering van 18 miljoen ZVW-verzekerden vanuit de zorgverzekeraars (Vektis/CVZ).



- III. Alle handmatige gevalsbehandelingen uitvoeren die bij de SVB nodig kunnen zijn om een rechtmatige en klantvriendelijke uitvoering van de nieuwe wet "Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet" te garanderen.

De werkzaamheden sub II en III krijgen waar nodig prioriteit bij het sturen van de werkzaamheden. In de meerjarenplanning 2010-2014 van de SVB is jaarlijks 113 fte gereserveerd voor de werkzaamheden van de Inhaalslag VVA. Als deze capaciteit ook in de jaren 2014-2017 daadwerkelijk ter beschikking kan worden gesteld, wordt de Inhaalslag VVA in 2017 afgerond conform de oorspronkelijke planning.

| <b>BEGROTING PROGRAMMA VERZEKEREN 2010 – 2011</b>   |                           |                           |  |
|---|---------------------------|---------------------------|--|
| <b>Programmacluster A: Inhaalslag VVA</b>   |                           |                           |  |
|   | <b>Begroting<br/>2010</b> | <b>Begroting<br/>2011</b> | <b>Structureel<br/>jaarlijks 2012-2017</b> |
| <b>Totale kosten</b>  | <b>6.370.000</b>          | <b>6.370.000</b>          | <b>6.370.000</b>                           |
| <b>Voetnoten:</b>   |                           |                           |  |
| (a) Jaarbegroting van de inhaalslag VVA is gebaseerd op een gemiddelde inzet van 113 fte.   |                           |                           |  |
| (b) Ook de bijdrage van VWS aan de Inhaalslag VVA is opgenomen in de cijfers van cluster A. |                           |                           |  |

### **Programmacluster B: Basisadministratie Volksverzekeringen**

Cluster B verzorgt de inrichting van een Basisadministratie Volksverzekeringen die onder meer nodig is om tot een goede uitvoering te komen van de wetten: "Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet", "EG-verordening 883/2004" en de wet op het Pensioenregister. In 2009 en 2010 heeft het programma flinke stappen voorwaarts gezet: er zijn nieuwe aansluitingen gerealiseerd op de GBA, op de Polisadministratie van het UWV en op de administraties van diverse andere ketenpartners. Er is ook een omslag gemaakt naar het actueel, meerwettig en positief registreren van de verzekeringsstatus. Het Nationale Pensioenregister (dat zijn poorten op 1 januari 2011 voor de burger opent) zal nieuwe belangstelling genereren voor de eigen gegevens op MijnSVB en voor het meewerken aan een vaststelling van de actuele verzekeringstatus en de AOW-opbouw.

De belangrijkste thema's voor 2011 zullen zijn:

- de gegevensuitwisseling met EU zusterorganen verbeteren (vergt ook een inhaalslag);
- de nieuwe EU-bepalingen inzake toepasselijke wetgeving effectiever ondersteunen;
- Nederland op het nieuwe EESSI-netwerk van de Europese Unie aansluiten (loopt mogelijk door in 2012 – Over de financiële effecten van de verschuiving vindt overleg plaats met SZW);
- meer in het algemeen bijdragen aan de ondersteuning van integrale serviceteams;
- inspelen op de nieuwe vraag naar dienstverlening van burgers en ketenpartners die ontstaat door de nieuwe wetgeving, door de groei van de internationale mobiliteit en door de toenemende bewustwording van de rechten en plichten die voortvloeien uit wet- en regelgeving omtrent de sociale zekerheid.

De in 2010 geplande massale levering vanuit het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (Rbvz-bestand) is uitgesteld tot 1 maart 2011.

In 2011 krijgt de SVB dan voor het eerst te maken met handmatige gevalsbehandelingen die ontstaan door de AWBZ-werkzaamheden die voortkomen uit het wetsvoorstel Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet. Naast de uitval die er bij de uitwisseling kan ontstaan, is het de verwachting dat in 2011 de (on)verzekerden extra “zorg” zullen vragen van de SVB.

Met betrekking tot programmacluster B: ‘Basisadministratie Volksverzekering’ zal eind 2010 afstemming plaatsvinden met VWS. Naast dit overleg zijn er de formele rapportagemomenten zoals de definitieve begroting 2011 (oktober) en de 2e tertaalrapportage 2010 (september).

| <b>BEGROTING PROGRAMMA VERZEKEREN 2010 - 2011</b>  |                           |                           |  |
|--|---------------------------|---------------------------|--|
| <b>Programmacluster B: Actuele Basisadministratie Volksverzekeringen</b>   |                           |                           |  |
|  | <b>Begroting<br/>2010</b> | <b>Begroting<br/>2011</b> | <b>Structureel<br/>jaarlijks 2012-2017</b> |
| <b>Totale kosten</b>   | <b>4.408.533</b>          | <b>2.919.500</b>          | <b>1.800.000</b>                           |
| <b>VWS-deel (a)</b>  | <b>3.775.233</b>          | <b>2.700.000</b>          | <b>1.800.000</b>                           |
| <b>SZW-deel (b)</b>  | <b>633.300</b>            | <b>219.500</b>            | <b>-</b>                                   |
| <u>Voetnoten:</u>  |                           |                           |  |
| (a) Kosten zijn exclusief GBA-berichten.   |                           |                           |  |
| (b) Kosten zijn exclusief gevolgen vertraagde oplevering van centrale Europese systeem en SED's (project EESSI). |                           |                           |  |

## 2.5 Overzicht prestatie-indicatoren

### Overzicht van de prestaties

| Resultaatgebied  | Prestatie-indicatoren    |  | Streefwaarden %                    |      | Realisatie % |      |
|--|--------------------------|--|------------------------------------|------|--------------|------|
|  |                          |  | 2011                               | 2010 | 2009         | 2008 |
| Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking                           | Rechtmatigheid           | AOW, Anw en AKW                        | 99                                 | 99   | 99,9         | 99,9 |
|  |                          | AIO                                    | 97                                 | 97   |              |      |
|  | Handhaving*              | Bekendheid met regels                  | >60                                | >60  | >60          | >60  |
|  |                          | Afdoeningspercentage                   | 95                                 | 95   | 98           | 98   |
|  | Nationale tijdigheid     | AOW                                    | 98                                 | 98   | 100          | 100  |
|  |                          | Anw                                    | 96                                 | 96   | 98           | 99   |
|  |                          | AKW                                    | 96                                 | 96   | 100          | 99   |
|  |                          | AIO                                    | 95                                 | 95   | -            | -    |
|  | International tijdigheid | AOW                                    | 96                                 | 96   | 99           | 99   |
|  |                          | Anw                                    | 96                                 | 96   | 97           | 99   |
|  |                          | AKW                                    | 96                                 | 96   | 98           | 96   |
|  | Klantgerichtheid         | Klanttevredenheid AAA**<br>(incl. AIO) | Telefonisch                        | -    | 90           | 91   |
| Internet   |                          |  | -                                  | 90   | -            | -    |
| Schriftelijk   |                          |  | -                                  | 85   | 87           | 86   |
| Kwaliteit Dienstverlening<br>Klachtenmanagement AAA<br>(incl. AIO) |                          | Algemeen                               | 8                                  | -    | -            | -    |
|  |                          | Tijdigheid afhandeling                 | -                                  | 95   | 100          | 98   |
|  |                          | Tevredenheid afhandeling ***           | -                                  | 85   | 61           | -    |
| Efficiency   | Kosten per klant         | AOW, Anw, AKW                          | Volgt maximaal loon- en prijsindex |      | 1,9          | 3,3  |

\* Naast bovenstaande handhaving PI's zal de SVB i.h.k.v. handhaving tevens beleidsinformatie verstrekken over het aantal fraudesignalen, totaal fraudebedrag en incassoratio.

\*\* 2-jaarlijks onderzoek

\*\*\* 2-jaarlijks onderzoek, de eerste maal in 2009

De streefwaarden voor 2011 zijn gelijkgesteld aan 2010. De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft de ambitie om de afgegeven normen minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen.

Voor de Rechtmatigheid AIO wordt voorsnog een streefwaarde van 97% aangehouden gezien de complexiteit van de regeling.

### Klantgerichtheid-Klanttevredenheid

In het bestuurlijk overleg van 25 mei 2010 is afgesproken dat de SVB één indicator in het dashboard zal opnemen met betrekking tot klanttevredenheid in algemene zin. In dit Jaarplan is hieraan gehoor gegeven en is de indicator *Kwaliteit Dienstverlening Algemeen* in het leven geroepen. De SVB streeft hierbij naar een rapportcijfer 8 van haar klanten. Dat ligt boven de norm van een 7 die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft geformuleerd voor Overheidsdienstverlening. Dat onderstreept de ambitie van de SVB om excellente dienstverlening te bieden. De SVB meet en rapporteert hierover tweejaarlijks te beginnen in 2011. Het onderzoek betreft de processen waarin het persoonlijke de boventoon voert en bejegening van klanten en gedrag en houding van medewerkers de kwaliteit van het contact bepalen. De indicator betreft de grote klantgroepen van de SVB: AOW (inclusief AIO), Anw en Kinderbijslag (inclusief TOG).



1. Buitenland
2. Toekomstscenario's sociale zekerheid
3. Zorg/vergrijzing
4. Ketensamenwerking
5. Elektronische overheid

De onderzoeken voor het visiedebat nemen een belangrijke plaats in in het onderzoeksplan. Daarom zijn de onderzoeken voor 2011 geconcentreerd binnen het derde thema.

In de beschrijving wordt het onderzoeksonderwerp weergegeven en wordt kort op de aanpak ingegaan, zoals we die op dit moment voor ogen hebben. Bij het opstellen van de onderzoeksvoorstellen worden aanpak en planning gedetailleerd ingevuld. In dit onderzoeksplan wordt volstaan met een meer algemene beschrijving. Daarbij zal waar mogelijk wel worden aangegeven voor welke organisaties het onderzoek interessant is, wat de planning van het onderzoek is, welke partners we bij het onderzoek zouden willen betrekken en op welke wijze de resultaten naar buiten zullen worden gebracht. Voor de uitvoering van onderzoek is bij de SVB een capaciteit beschikbaar van circa 2 fte.

## **2.6.2 Strategische en innoverende onderzoeken**

### **1 Buitenland**

*Toenemende internationalisering is een belangrijke trend. Medio 2010 woonden 335.000 klanten van de SVB (AOW, ANW en AKW tezamen) in het buitenland en dit aantal is structureel groeiende. Het toegenomen verkeer van werknemers binnen de uitgebreide EU is een belangrijke oorzaak van de toenemende internationalisering. Dit schept nieuwe vragen en verwachtingen, waarop de SVB als uitvoeringsorganisatie zo goed mogelijk wil inspelen.*

### **2 Toekomstscenario's sociale zekerheid**

*De toekomstige ontwikkelingen in de sociale zekerheid, ten gevolge van hetzij beleidsontwikkelingen en overige externe invloeden, hetzij ten gevolge van technische ontwikkelingen in de ICT, kunnen een grote invloed hebben op de SVB als uitvoeringsorganisatie. Om hierop goed te kunnen inspelen, is nader onderzoek gewenst.*

### **3 Zorg/vergrijzing**

*Zorg en vergrijzing is een belangrijk maatschappelijk thema, dat raakt aan de uitvoering van de SVB, met name waar het gaat om de uitvoering van de AOW en de ANW, maar ook waar het gaat om inkomensgevolgen in de zorgketen (bijvoorbeeld inhouding eigen bijdragen AWBZ, PGB, TOG, TAS).*

### **Leeftijdsgrenzen in de sociale zekerheid**

Dit onderzoek inventariseert welke socialezekerheidswetgeving, inclusief aanpalende fiscale wetgeving, onderscheid maakt naar leeftijd of geboortjaar. We bekijken welke rechtvaardiging voor dit onderscheid wordt geboden. Daarbij gebruiken we de parlementaire geschiedenis als bron. Daarnaast beschrijven we de jurisprudentie over deze leeftijdsgrenzen.

**Doelgroep:** SZW en uitvoeringsorganisaties op het terrein van de sociale zekerheid  
**Planning:** zomer 2011  
**Mogelijke partners:** Expertisecentrum LEEFtijd  
**Publicatie:** Externe rapportage

### **Zorgen voor jong en oud: een onderzoek naar de inkomensbescherming van verzorgers**

Dit onderzoek beschrijft welke regelingen inkomensondersteuning bieden aan de verzorgers van kinderen of ouderen. Daarbij worden ook regelingen voor mantelzorgers meegenomen. Dit onderzoek is voor de SVB van belang omdat de SVB veel contact heeft met deze verzorgers. Zij ontvangen bijvoorbeeld een TOG-uitkering, een mantelzorgcompliment of inkomen uit een persoonsgebonden budget. Daarnaast kennen de AOW en de Anw een speciale regeling voor hulpbehoevenden die gaan samenwonen. De SVB wil de verzorgers van jong en oud graag een excellente dienstverlening bieden door hen zoveel mogelijk te attenderen op relevante regelingen. Er bestaat daarom behoefte aan een overzicht van regelingen voor verzorgers.

**Doelgroep:** SVB, SZW, VWS, gemeenten  
**Planning:** Nader te bepalen  
**Mogelijke partners:** Landelijke vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg Mezzo  
**Publicatie:** Externe rapportage

### **Solidariteit in de parlementaire geschiedenis**

Dit onderzoek geeft een overzicht van de parlementaire stukken waarin wordt gesproken over solidariteit. Het onderzoek richt zich op solidariteit tussen generaties in de sociale zekerheid. De resultaten van dit onderzoek zullen input vormen voor de SVB-conferentie van 2011.

**Doelgroep:** SVB  
**Planning:** februari 2011  
**Mogelijke partners:** n.v.t.  
**Publicatie:** Interne rapportage

### **Solidariteit tussen generaties en generatierekeningen**

In dit onderzoek operationaliseren we de verschillende begrippen die in het thema voor de conferentie van 2011 spelen. Daarmee willen we de volgende vragen beantwoorden:

- Wat verstaan we onder intergenerationele solidariteit?
- Welke generaties onderscheiden we?
- Wat is de toegevoegde waarde van generatierekeningen?
- Welke bestaande toepassingen van generatierekeningen bieden mogelijkheden voor toepassing in de volksverzekeringen?

**Doelgroep:** SVB, SZW  
**Planning:** december 2010-april 2011  
**Mogelijke partners:** n.v.t.  
**Publicatie:** Externe rapportage

### **Ervaren en gewenste solidariteit in de volksverzekeringen**

Dit onderzoek inventariseert de door de burgers ervaren en gewenste solidariteit tussen generaties in de volksverzekeringen. Dit gebeurt door het uitvoeren van een enquête in een representatieve steekproef onder de Nederlandse bevolking. In de enquête wordt zowel ingegaan op de solidariteit in de volksverzekeringen die men ervaart, als die men verwacht.

Daarbij zal ook ruimte zijn voor de vraag naar de verwachting die men heeft over toekomstige ontwikkelingen in de solidariteit in de volksverzekeringen. Gaat de verwachte ontwikkeling in de richting van de gewenste of juist niet? Bij de faculteit sociologie van de Erasmus Universiteit en bij het Sociaal en Cultureel Planbureau is uitgebreide ervaring met enquêtes met soortgelijke vraagstelling. Waar mogelijk zullen we gebruik maken van hun expertise.

**Doelgroep:** SVB, SZW, VWS, uitvoeringsorganisaties in de sociale zekerheid  
**Planning:** maart-november 2011  
**Mogelijke partners:** Erasmus Universiteit, Sociaal en Cultureel Planbureau  
**Publicatie:** Externe rapportage

### **Participatie in Netspar**

De SVB participeert in het Netspar-initiatief van Lans Bovenberg. Netspar is een instituut in Tilburg dat onderzoek doet naar de pensioenproblematiek in Nederland en Europa. Twee door Netspar aangetrokken aio's werken vier dagen per week in Tilburg en een dag per week bij de SVB. Een aio is in september 2007 van start gegaan met zijn onderzoek naar het gebruik van labels en defaults op pensioengebied en voor de wetten die de SVB uitvoert. Een tweede aio gaat in januari 2011 van start op het terrein van generatiereningen. Daarnaast neemt de SVB deel aan door Netspar georganiseerde congressen en discussiebijeenkomsten. Binnen de SVB is een Netsparteam geformeerd die wensen en mogelijkheden van Netsparactiviteiten met de directeur Partnercontacten van Netspar doorspreekt.

De SVB biedt de mogelijkheid aan studenten van de masteropleiding Economics and Finance of Aging om stage te lopen. Daartoe draagt de SVB onderwerpen aan die door de Masterstudenten tijdens de drie maanden durende stage worden onderzocht.

**Doelgroep:** SVB, SZW, pensioenfondsen, wetenschap  
**Planning:** 2005 - 2014  
**Partner:** Netspar  
**Publicatie:** Dissertaties en masterscripties

### **Niet-gebruik AIO**

Vanaf 2010 voert de SVB de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) integraal uit. Hiermee wordt beoogd het niet-gebruik terug te dringen. In eerder onderzoek is echter gebleken dat het op dit moment niet goed mogelijk is om het niet-gebruik in de AIO te bepalen. Dit willen we via een promotieonderzoek veel fundamenteeler aanpakken. Doel van het onderzoek is allereerst om een instrument te ontwerpen waarmee het niet-gebruik van de AIO kan worden gemeten. In de tweede plaats zullen in het onderzoek ook de achterliggende motieven voor niet-gebruik worden achterhaald. Hiermee kan de SVB zich nog beter richten op de terugdringing van het niet-gebruik, zoals beoogd bij de overdracht van de uitvoering van de AIO aan de SVB.

**Doelgroep:** SVB, SZW, gemeenten, uitvoeringsinstellingen, wetenschap  
**Planning:** Oktober 2009 – Eind 2013  
**Partner:** Universiteit van Tilburg  
**Publicatie:** Dissertatie

## 4 Ketensamenwerking

*De klantengroep die direct te maken heeft met de SVB is bijzonder groot. De SVB stelt zich ten doel onderscheiden klantgroepen goed te kunnen bedienen. Daarvoor is samenwerking in de keten van groot belang. Daar is in diverse gevallen nader onderzoek voor noodzakelijk. De ketens waarin de SVB opereert, onderscheiden zich van de werk- en inkomensketen doordat zij zich richt op andere klanten (gepensioneerden, ouders, nabestaanden) dan de werk- en inkomensketen die gericht is op werkzoekenden/werknemers en werkgevers.*

## 5 Elektronische overheid

De term “elektronische overheid” heeft betrekking op het complex van ICT-ontwikkelingen binnen de overheid waar de SVB mee te maken heeft met name vanuit de optiek van betere dienstverlening aan de burger. Als uitvoeringsorganisatie met een van de grootste klantengroepen is de SVB in het verleden betrokken geweest bij belangrijke ontwikkelingen als DIGID, en wil de SVB b.v. nauw betrokken zijn bij het PIP. De Manifestgroep geeft daarnaast prioriteit aan het realiseren van het NUP. Om zo goed mogelijk te kunnen bijdragen aan deze ontwikkelingen is onderzoek binnen het domein van de SVB noodzakelijk, om vervolgens deze kennis in te kunnen brengen in het bredere domein van de (electronische) overheid.

### 2.6.3 Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken

#### 1. Klantonderzoeken

##### 1.1 Klanttevredenheidsonderzoek

De SVB wil weten in hoeverre de klant tevreden is over haar dienstverlening. Daarom wordt sinds 2000 geregeld een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Sinds 2008 vindt het onderzoek jaarlijks plaats. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Eind 2011 zal wederom een dergelijk onderzoek plaatsvinden onder AOW-, Anw- en Kinderbijslagklanten. Het onderzoek resulteert in een rapportage. Een apart onderzoek wordt uitgevoerd onder klanten van de TOG (tegenwoordig gehandicapte kinderen), AIO (Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen), en klanten van de Bureaus Belgische en Duitse Zaken, kantoor Verzekeringen en het Servicecentrum PGB.

*Nota bene:* Het onderzoek onder AOW-, Anw- en Kinderbijslagklanten, heeft als resultaat ook de externe prestatie-indicator kwaliteit van dienstverlening. Over de invulling van deze indicator en het daarvoor benodigde onderzoek, vindt eind 2010 overleg plaats met SZW. Nog niet bekend is in welke mate dit gevolgen heeft voor opzet, uitvoering en planning van het tevredenheidsonderzoek.

**Doelgroep:** kantoren, SZW en andere opdrachtgevers en in het verlengde Tweede Kamer, overige betrokkenen, stakeholders en algemeen publiek (jaarverslaglegging)

**Planning:** Verspreid over 2011

**Partners:** kantoren - extern onderzoeksbureau

**Publicatie:** Interne publicatie met alle resultaten voor kantoren, externe rapportage prestatie-indicator percentage tevreden klanten voor overige betrokkenen.



### *1.2 Overig onderzoek, nog niet ingepland*

De SVB start in 2010 en 2011 met verschillende verbetermaatregelen en wijzigingen. Al bekend zijn: invoering integrale serviceteams, verbeteringen in webservices, methoden van kanaalsturing (berichtenbox). We verwachten dat rondom deze ontwikkelingen onderzoek zal worden uitgevoerd. Dat kan vooraf zijn (zoals pretesten van nieuwe communicatie en usability tests van nieuws webdiensten) of achteraf (evaluatie, tevredenheidonderzoek). Het betreft veelal beperkt en eenmalig onderzoek dat naar behoefte wordt opgezet. Om die reden is dit onderzoek niet (lang) van tevoren te voorspellen.

## **2. Onderzoeken/rapportages handhaving**

### *2.1 Rapportage kwantificering risico's*

Jaarlijkse analyse en kwantificering van de misbruikrisico's in de uitvoering van AOW, Anw, AKW, TOG en TAS.

### *2.2 Onderzoek bekendheid met plichten*

Het jaarlijkse onderzoek naar de mate waarin AOW/Anw/AKW-klienten bekend zijn met hun plichten is een prestatie-indicator in het SVB-jaarverslag.

## **3. Overige aan het primaire proces gerelateerde onderzoeken**

### **Ontwikkeling en achtergrond van AOW-aanvragen door personen van 65 jaar en ouder**

De meeste mensen die in Nederland wonen worden voordat ze 65 jaar zijn benaderd voor het aanvragen van AOW. Mensen die in Nederland gewoond hebben, maar inmiddels in het buitenland wonen, moeten meestal zelf het initiatief nemen om AOW aan te vragen. Hoeveel mensen in Nederland en in het buitenland vragen jaarlijks AOW aan terwijl ze 65 jaar of ouder zijn? Zitten hier ontwikkelingen in? Wat is de samenstelling van de groep late aanvragers? Gebeurt dit vanuit sommige landen meer dan vanuit andere landen? Zijn er mogelijkheden om deze mensen eerder te benaderen?

**Doelgroep:** SVB  
**Planning:** oktober-december 2011  
**Mogelijke partners:** n.v.t.  
**Publicatie:** Interne rapportage

### **Juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling**

In 2010 is onderzoek gedaan naar de (primaire) beoordeling van leefsituaties en naar de beoordeling van verzekeringsposities. Voor 2011 staat minimaal 1 onderzoek naar de juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling op het programma.

**Doelgroep:** VK's  
**Planning:** Mei – December 2011  
**Partners:** n.v.t.  
**Publicatie:** Interne rapportage

## 2.7 Huisvestingskader 2011

De huisvesting van de SVB is voortdurend onder de aandacht, waarbij geldt dat er een balans moet zijn tussen personele, strategische en efficiency-overwegingen. Eind 2007 is een beleidskader vastgesteld dat is opgenomen in het Meerjarenplan 2008-2012. Dit blijft vooralsnog ongewijzigd.

Vanuit de SVB wordt er naar gestreefd zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren. Dit is in lijn met de aanbevelingen van de Rijksgebouwendienst. Daarvoor heeft de SVB een zoekopdracht uitstaan om de overmaat van de SVB in de markt te zetten en actief op zoek te gaan naar huurders.

Voor de SVB locaties geldt:

- er is normaliter een redelijke slagingskans op het vinden van een geschikte huurder;
- tegen een redelijke markthuurprijs;
- de aan te bieden hoeveelheid m<sup>2</sup> VVO levert een goede huuromzet op in verhouding tot investeringen.

Ten aanzien van de verhuur van overmaat is de volgende aanvulling van belang.

De uitvoering PUR-taken geschiedt per 1-1-2011 vanuit de vestiging Leiden en ook VVA, AIO en de uitbreiding van SSP in 2010 zorgt ervoor dat de overmaat van de SVB minder wordt. Daar tegenover staat dat de formaties van BDZ en TOG afnemen. Per saldo blijft de leegstand onder de 10%.

De SVB heeft in 2010 voor een periode van 5 jaar een nieuwe huurder gevonden in Breda. De overige verhuuractiviteiten hebben tot nu toe weinig resultaten opgeleverd, onder meer door de kredietcrisis. Er was een sterke afname van de vraag naar kantoorruimte. Partijen maakten andere (goedkopere) keuzes of stelden een investeringsbeslissing uit. Minder gunstige signalen zijn dat in de markt de incentives worden opgevoerd om huurders binnen te halen. Het aanbieden van een aantal maanden huurvrij (10-12 maanden bij een 5-jaarscontract) en een bijdrage door verhuurder in de verbouwingskosten zijn inmiddels gemeengoed geworden.

De SVB brengt via gerichte actie de beschikbare vrije verhuurbare vierkante meters onder de aandacht van marktpartijen, om daarmee de kansen op het vinden van huurders te vergroten.

## 3 Begroting 2011

### 3.1 Kernegegevens

#### Uitvoeringskosten

##### Kernegegevens

Aansluiting augustusbrief 2011 met begroting 2011

|  | 1 = €1 mln |
|--|------------|
| Kader incl nieuw beleid l/p 2009                   | 222,82     |
| Kosten SVB Tien l/p 2009                           | 13,00      |
| Baten SVB Tien                                     | 1)         |
| Baten SVB Tien polisadministratie                  | 2)         |
| Totaal kader l/p 2009 (conform meibrief 2010)      | 235,82     |
| Correctie loon/prijs 2009                          | -          |
| Voorschot Loon/prijs 2010                          | -          |
| Totaal kader l/p 2010                              | 235,82     |
| Doorwerking volumina Juninota                      | 2,44       |
| Flexibilisering AOW                                | pm         |
| Indicatiestelling TOG Buitenland                   | 0,01       |
| Kinderbijslag en Jeugdzorg                         | 0,81       |
| SZ Nederlands Continentaal Plat                    | 0,16       |
| Generieke korting partnertoeslag                   | pm         |
| Overig nieuw beleid                                | pm         |
| Subtotaal kader augustusbrief 2011                 | 239,24     |
| L/P compensatie 2010                               | 0,23       |
| L/P compensatie 2011 (uiterlijk 1 juli 2011)       | pm         |
| Totaal SV kader gefinancierd door SZW              | 239,47     |
| Niet SV  | 46,32      |
| Totaal kader concernbegroting                      | 285,79     |
| Bestemmingsfonds Programma Verzekeren cluster A 3) | 3,00       |
| Financiering taakstelling                          | 4)         |
|  | 6,75       |
| Concernbegroting SVB                               | 295,54     |

1) Baten SVB Tien zijn opgenomen in het regulier SZW kader jaarplan

2) Voor 2012 en 2013 staat bij SZW nog €4,1 mln per jaar mbt baten SVB Tien polisadministratie ingeboekt. Er dient nader overleg plaats te vinden tussen SVB en SZW over het inboeken, het bedrag en het ingangjaar van deze besparing tot 2015

3) Voor programma Verzekeren versnelling VVA (cluster A) is voor 2011 €6,4 mln begroot. De financiering vindt voor een deel plaats vanuit de reguliere begroting en voor een deel vanuit het bestemmingsfonds. Uitgangspunt is dat €3 mln uit het bestemmingsfonds wordt gefinancierd. Dit wordt bij het kader opgeteld.

4) Dit kan worden ingevuld vanuit de bestemmingsreserve efficiëncytaakstelling Coalitieakkoord

NB: Omdat gerekend is met meer dan 2 decimalen, is er in de tabel sprake van afrondingsverschillen

## Volumina

| Wet/regeling        | Prognose    | Prognose       | Prognose     | Aantal  |
|---------------------|-------------|----------------|--------------|---------|
|                     | gerechtigde | n gerechtigden | nieuwe       |         |
|                     | (ultimo     | (ultimo        | gerechtigden |         |
|                     | 2010)4)     | 2011)          | aanvragen    |         |
| <u>Sv</u>           |             |                |              |         |
| AOW                 | 2.878.500   | 3.012.100      | 258.300      | 260.700 |
| Anw 1)              | 101.200     | 89.050         | 10.250       | 14.400  |
| AKW 2)              | 1.909.800   | 1.905.200      | 111.850      | 112.800 |
| TOG -regeling       | 67.800      | 37.400         | 16.700       | 16.900  |
| TOG +               | -           | 7.350          | 7.350        | 7.350   |
| TAS-regeling        | 300         | 375            | 375          | 425     |
| AIO (WWB65+)        | 37.500      | 39.950         | nb           | nb      |
| WKB                 | 10.000      | 10.000         | nb           | nb      |
| Bijstand Buitenland | 270         | 233            | -            | 0       |
| <u>Niet -sv</u>     |             |                |              |         |
| FVP                 | 93.600      | 87.500         | nb           | nb      |
| SSP AWBZ            | 26.030      | 24.700         | 7.360        | nb      |
| SSP WMO             | 4.770       | 5.000          | 1.640        | nb      |
| Mantelzorg          | 335.000     | 280.000        | 280.000      | nb      |
| Remigratiewet 3)    | 4.530       | 5.200          | nb           | nb      |
| Wuvo                | 36.700      | 30.500         | 250          | 1.000   |
| TNS-regeling        | 60          | 100            | 100          | 100     |

1) excl. wezen

2) betreft het jaargemiddelde

3) excl. nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn excl. basisvoorziening, uitkeringslasten zijn incl. basisvoorzieningen.

4) bron jaarplan 2010 (FEZU09.0648)

## Overzicht per Wet

1 = €1.000

|                                 | real.*  | begr.      |               |                |                |                    | financiering       |         |                   | best. Res<br>eff.tkst.co.akrd |       |
|---------------------------------|---------|------------|---------------|----------------|----------------|--------------------|--------------------|---------|-------------------|-------------------------------|-------|
|                                 | 2009    | 2010       | begr.<br>2011 | st org<br>2011 | svb 10<br>2011 | pr vz cl a<br>2011 | pr vz cl b<br>2011 | SV begr | best.fonds<br>szw |                               | vva   |
| <i>Sv</i>                       |         |            |               |                |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| AOW                             | 126.218 | 131.791 ** | 131.459       | 121.309        | 7.150          | 3.000              |                    | 131.459 | 121.709           | 3.000                         | 6.750 |
| Anw                             | 24.339  | 27.335     | 24.883        | 23.323         | 1.560          |                    |                    | 24.883  | 24.883            |                               |       |
| AKW                             | 74.898  | 77.915     | 72.725        | 68.435         | 4.290          |                    |                    | 72.725  | 72.725            |                               |       |
| TOG/TOG+ (excl keuringskstin)   | 5.431   | 6.575      | 3.472         | 3.472          |                |                    |                    | 3.472   | 3.472             |                               |       |
| TAS                             | 1.314   | 1.067      | 1.187         | 1.187          |                |                    |                    | 1.187   | 1.187             |                               |       |
| AIO                             | -       | 10.620     | 12.410        | 12.410         |                |                    |                    | 12.410  | 12.410            |                               |       |
| WKB                             | 3.603   | 1.300      | 2.360         | 2.360          |                |                    |                    | 2.360   | 2.360             |                               |       |
| Bijstand Buitenland             | 615     | 340        | 724           | 724            |                |                    |                    | 724     | 724               |                               |       |
| WWB 65+ (programma wwv)         | 2.208   | -          | -             | -              |                |                    |                    | -       | -                 |                               |       |
| <i>Subtotaal</i>                | 238.626 | 256.943    | 249.220       | 233.220        | 13.000         | 3.000              | -                  | 249.220 | 239.470           | 3.000                         | 6.750 |
| <i>Niet -sv</i>                 |         |            |               |                |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| FVP                             | 6.776   | 7.552      | 7.533         | 7.533          |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| SSP-AWBZ                        | 9.951   | 11.003     | 12.037        | 12.037         |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| SSP-WMO                         | 2.356   | 2.965      | 3.718         | 3.718          |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Mantelzorg                      | 1.754   | 3.051      | 2.451         | 2.451          |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Remigratiewet                   | 1.382   | 1.525      | 2.090         | 2.090          |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Wuvo                            | 176     | 1.497      | 10.196        | 10.196         |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| TNS                             | 400     | 344        | 434           | 434            |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Programma Verzekeren cl B (VZA) | 2.819   | 3.775      | 2.700         | -              |                |                    | 2.700              |         |                   |                               |       |
| Pensioenregister                | -       | -          | 634           | 634            |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| WWB 65+                         | 6.149   | -          | -             | -              |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| CPA                             | 150     | -          | -             | -              |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Boekentoeslag                   | 134     | -          | -             | -              |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| Overige derden                  | 5.083   | 4.492      | 4.525         | 4.525          |                |                    |                    |         |                   |                               |       |
| <i>Subtotaal</i>                | 37.130  | 36.204     | 46.318        | 43.618         | -              | -                  | 2.700              | -       | -                 | -                             | -     |
| <i>totaal</i>                   | 275.756 | 293.147    | 295.538       | 276.838        | 13.000         | 3.000              | 2.700              | 249.220 | 239.470           | 3.000                         | 6.750 |

\* exclusief dotaties

\*\* bg 2010 incl bestemmingsfonds vva (€3 mln)

De in dit jaarplan opgenomen concernbegroting 2011 sluit aan op het begrotingskader, zoals weergegeven onder 3.1 Kerngegevens.

De definitieve begroting voor 2011 is op basis van de in 2010 ingevoerde kostentoekeningmethodiek opgesteld. In deze methodiek worden de overhead- en indirecte kosten van het hoofdkantoor op basis van het aantal gerechtigden aan de wetten en regelingen toegerekend. Doordat het aantal gerechtigden als één van de kostenverdeelsleutels wordt gehanteerd, sluit de nieuwe methodiek beter aan op het kostenmodel, dat samen met SZW is ontwikkeld.

Omdat niet iedere wet en regeling even arbeids- en kostenintensief is, worden de gerechtigden van de wetten en regeling waar nodig door wegingcoëfficiënten gecorrigeerd, zodat de toerekening nog beter aansluit bij de werkelijkheid.

De overhead- en indirecte kosten van de vestigingen worden net als in de oude methodiek toegerekend op basis van productie-fte's van de vestigingen.

### 3.2 Kosten per klant

|                                | real. | begr. | 1 = €1<br>begr. |
|--------------------------------|-------|-------|-----------------|
|                                | 2009  | 2.010 | 2011            |
| AOW                            | 38    | 40    | 40              |
| Anw                            | 213   | 250   | 262             |
| AKW                            | 37    | 38    | 36              |
| TOG (exclusief keuringskosten) | 79    | 79    | 74              |
| TAS                            | 4.119 | 3.006 | 3.165           |
| AIO                            | nb    | nb    | 311             |
| WKB                            | nb    | nb    | 236             |

Kosten per klant exclusief kosten SVB Tien en Progamma Verzekeringen.

Bij Anw is er sprake van een toename in de kosten per klant. Bij de Anw laat het aantal gerechtigden een dalende tendens zien, waarbij het accent verschuift van relatief simpele gevallen naar “nieuwe” bewerkelijke gevallen. Daarnaast dalen de overheadkosten niet in dezelfde verhouding mee en gaan dus zwaarder wegen.

### 3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (sv + niet-sv)

Uitvoeringskosten totaal

naar categorie (sv)

1 = €1.000

index realisatie 2009 = 100

|   | begr.<br>2009  | real.<br>2009  | begr.<br>2010  | begr.<br>2011  | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Personeelskosten                                | 162.636        | 169.109        | 181.501        | 176.551        | 100           | 107,3         | 104,4         |
| Huisvestingskosten                              | 22.636         | 18.770         | 22.226         | 22.010         | 100           | 118,4         | 117,3         |
| Automatiseringskosten                           | 17.113         | 22.234         | 23.028         | 20.259         | 100           | 103,6         | 91,1          |
| Bureaunkosten                                   | 13.802         | 12.988         | 14.561         | 14.140         | 100           | 112,1         | 108,9         |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 27.310         | 15.525         | 15.627         | 16.260         | 100           | 100,7         | 104,7         |
|   | -              | 1.924          | -              | -              |               |               |               |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>243.497</b> | <b>240.550</b> | <b>256.943</b> | <b>249.220</b> | <b>100</b>    | <b>106,8</b>  | <b>103,6</b>  |

Uitvoeringskosten staande organisatie

naar categorie (sv)

1 = €1.000

index realisatie 2009 = 100

|   | begr.<br>2009  | real.<br>2009  | begr.<br>2010  | begr.<br>2011  | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Personeelskosten                                | 157.521        | 152.657        | 170.176        | 168.256        | 100           | 111,5         | 110,2         |
| Huisvestingskosten                              | 22.414         | 18.605         | 22.226         | 22.010         | 100           | 119,5         | 118,3         |
| Automatiseringskosten                           | 17.046         | 13.956         | 16.078         | 16.983         | 100           | 115,2         | 121,7         |
| Bureaunkosten                                   | 13.780         | 12.620         | 14.561         | 14.140         | 100           | 115,4         | 112,0         |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 12.336         | 13.151         | 12.852         | 11.831         | 100           | 97,7          | 90,0          |
|   |                | 1.924          |                |                |               |               |               |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>223.097</b> | <b>212.913</b> | <b>235.893</b> | <b>233.220</b> | <b>100</b>    | <b>110,8</b>  | <b>109,5</b>  |

Uitvoeringskosten projecten

naar categorie (sv)

1 = €1.000

index realisatie 2009 = 100

|   | begr.<br>2009 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Personeelskosten                                | 5.115         | 16.452        | 11.325        | 8.295         | 100           | 68,8          | 50,4          |
| Huisvestingskosten                              | 222           | 165           | -             | -             | 100           | -             | -             |
| Automatiseringskosten                           | 67            | 8.278         | 6.950         | 3.276         | 100           | 84,0          | 39,6          |
| Bureaunkosten                                   | 22            | 368           | -             | -             | 100           | -             | -             |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 14.974        | 2.374         | 2.775         | 4.429         | 100           | 116,9         | 186,6         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>20.400</b> | <b>27.637</b> | <b>21.050</b> | <b>16.000</b> | <b>100</b>    | <b>76,2</b>   | <b>57,9</b>   |

Uitvoeringskosten totaal **naar categorie (niet-sv)\***

|   | 1 = €1.000    |               |               |               | index realisatie 2009 = 100 |               |               |  |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------------|--|
|   | begr.<br>2009 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |  |
| Personeelskosten                                | 26.933        | 24.846        | 24.103        | 32.150        | 100                         | 97,0          | 129,4         |  |
| Huisvestingskosten                              | 5.291         | 6.267         | 5.401         | 5.981         | 100                         | 86,2          | 95,4          |  |
| Automatiseringskosten                           | 835           | 1.048         | 870           | 1.781         | 100                         | 83,0          | 169,9         |  |
| Bureaunkosten                                   | 1.803         | 1.827         | 2.033         | 2.211         | 100                         | 111,3         | 121,0         |  |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 3.997         | 3.142         | 3.797         | 4.195         | 100                         | 120,9         | 133,5         |  |
|   | -             | 215-          | -             | -             |                             |               |               |  |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>38.859</b> | <b>36.915</b> | <b>36.204</b> | <b>46.318</b> | <b>100</b>                  | <b>98,1</b>   | <b>125,5</b>  |  |

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten staande organisatie **naar categorie (niet-sv)\***

|   | 1 = €1.000    |               |               |               | index realisatie 2009 = 100 |               |               |  |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------------|--|
|   | begr.<br>2009 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |  |
| Personeelskosten                                | 23.422        | 22.266        | 20.600        | 29.685        | 100                         | 92,5          | 133,3         |  |
| Huisvestingskosten                              | 5.291         | 6.267         | 5.401         | 5.981         | 100                         | 86,2          | 95,4          |  |
| Automatiseringskosten                           | 655           | 897           | 708           | 1.631         | 100                         | 78,9          | 181,8         |  |
| Bureaunkosten                                   | 1.803         | 1.825         | 2.033         | 2.211         | 100                         | 111,4         | 121,2         |  |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 3.769         | 3.056         | 3.687         | 4.110         | 100                         | 120,6         | 134,5         |  |
|   |               | 215-          |               |               |                             |               |               |  |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>34.940</b> | <b>34.096</b> | <b>32.429</b> | <b>43.618</b> | <b>100</b>                  | <b>95,1</b>   | <b>127,9</b>  |  |

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten projecten **naar categorie (niet-sv)\***

|   | 1 = €1.000    |               |               |               | index realisatie 2009 = 100 |               |               |  |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------------|--|
|   | begr.<br>2009 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |  |
| Personeelskosten                                | 3.511         | 2.580         | 3.503         | 2.465         | 100                         | 135,8         | 95,5          |  |
| Huisvestingskosten                              | -             | -             | -             | -             | 100                         | -             | -             |  |
| Automatiseringskosten                           | 180           | 151           | 162           | 150           | 100                         | 107,3         | 99,3          |  |
| Bureaunkosten                                   | -             | 2             | -             | -             | 100                         | -             | -             |  |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 228           | 86            | 110           | 85            | 100                         | 128,2         | 99,1          |  |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>3.919</b>  | <b>2.819</b>  | <b>3.775</b>  | <b>2.700</b>  | <b>100</b>                  | <b>133,9</b>  | <b>95,8</b>   |  |

\*) incl keuringskosten



Uitvoeringskosten totaal naar categorie (sv en niet-sv)

|   | 1 = €1.000     |                |                |                | index realisatie 2009 = 100 |               |               |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------|---------------|
|   | begr.<br>2009  | real.<br>2009  | begr.<br>2010  | begr.<br>2011  | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| Personeelskosten                                | 189.569        | 193.956        | 205.604        | 208.701        | 100                         | 106,0         | 107,6         |
| Huisvestingskosten                              | 27.927         | 25.037         | 27.627         | 27.991         | 100                         | 110,3         | 111,8         |
| Automatiseringskosten                           | 17.948         | 23.282         | 23.898         | 22.040         | 100                         | 102,6         | 94,7          |
| Bureaunkosten                                   | 15.605         | 14.815         | 16.594         | 16.351         | 100                         | 112,0         | 110,4         |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 31.307         | 18.666         | 19.424         | 20.455         | 100                         | 104,1         | 109,6         |
|   | -              | 1.709          | -              | -              |                             |               |               |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>282.356</b> | <b>277.465</b> | <b>293.147</b> | <b>295.538</b> | <b>100</b>                  | <b>105,7</b>  | <b>106,5</b>  |

Uitvoeringskosten staande organisatie naar categorie (sv en niet-sv)

|   | 1 = €1.000     |                |                |                | index realisatie 2009 = 100 |               |               |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------|---------------|
|   | begr.<br>2009  | real.<br>2009  | begr.<br>2010  | begr.<br>2011  | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| Personeelskosten                                | 180.943        | 174.923        | 190.776        | 197.941        | 100                         | 109,1         | 113,2         |
| Huisvestingskosten                              | 27.705         | 24.872         | 27.627         | 27.991         | 100                         | 111,1         | 112,5         |
| Automatiseringskosten                           | 17.701         | 14.853         | 16.786         | 18.614         | 100                         | 113,0         | 125,3         |
| Bureaunkosten                                   | 15.583         | 14.445         | 16.594         | 16.351         | 100                         | 114,9         | 113,2         |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 16.105         | 16.207         | 16.539         | 15.941         | 100                         | 102,0         | 98,4          |
|   |                | 1.709          |                |                |                             |               |               |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>258.037</b> | <b>247.009</b> | <b>268.322</b> | <b>276.838</b> | <b>100</b>                  | <b>108,6</b>  | <b>112,1</b>  |

Uitvoeringskosten projecten naar categorie (sv en niet-sv)

|   | 1 = €1.000    |               |               |               | index realisatie 2009 = 100 |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------------|
|   | begr.<br>2009 | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 | real.<br>2009               | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| Personeelskosten                                | 8.626         | 19.033        | 14.828        | 10.760        | 100                         | 77,9          | 56,5          |
| Huisvestingskosten                              | 222           | 165           | -             | -             | 100                         | -             | -             |
| Automatiseringskosten                           | 247           | 8.429         | 7.112         | 3.426         | 100                         | 84,4          | 40,6          |
| Bureaunkosten                                   | 22            | 370           | -             | -             | 100                         | -             | -             |
| Diensten en diversen<br>(dotatie voorzieningen) | 15.202        | 2.459         | 2.885         | 4.514         | 100                         | 117,3         | 183,5         |
|   |               | -             |               |               |                             |               |               |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>24.319</b> | <b>30.456</b> | <b>24.825</b> | <b>18.700</b> | <b>100</b>                  | <b>81,5</b>   | <b>61,4</b>   |

### 3.3.1 Personeelskosten

Bij het opstellen van de begroting 2011 is met de volgende uitgangspunten rekening gehouden:

- voor 2011 wordt conform de Augustusbrief een initiële loonstijging van 0 % begroot voor sv;
- de voor 2010 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen zijn gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2011;

De lagere SV begroting voor personeelskosten ten opzichte van de SV begroting 2010, is met name het gevolg van het lagere kader zoals vastgesteld door SZW.

In onderstaand formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2011 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2009 en 2010.

### **Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

|                       | Formatie<br>2009 | Formatie<br>2010* | Formatie<br>2010** | Formatie<br>2011 | verschil<br>2011/2010** |
|-----------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| vestigingen           | 2.125            | 2.005             | 1.952              | 1.914            | 38-                     |
| kantoor verzekeringen | 237              | 226               | 235                | 222              | 13-                     |
| servicecentrum pgb    | 131              | 155               | 172                | 175              | 3                       |
| kantoor fvp           | 63               | 58                | 60                 | 60               | -                       |
| hoofdkantoor          | 599              | 601               | 689                | 690              | 1                       |
| kantoor centraal      | 133              | 143               | 154                | 163              | 20                      |
| Sub-totaal            | 3.288            | 3.188             | 3.262              | 3.224            | 27-                     |
| Wuvo                  | -                | -                 | -                  | 100              | 100                     |
| Totaal generaal       | 3.288            | 3.188             | 3.262              | 3.324            | 73                      |

\* Formatie conform Jaarplan 2010 (FEZU09.0648)

\*\* Bijgestelde formatie, na verwerking externen

#### Toelichting staande organisatie

In 2011 is sprake van een formatieafname (exclusief Wuvo). In de formatie 2010 waren bij het opstellen van de begroting 2010 de externen nog niet volledig opgenomen (wel in geld in de begroting, niet in fte's in de formatie). In de 3<sup>e</sup> kolom is daarom het gecorrigeerde aantal fte's opgenomen.

De toename richting 2011 is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de overname van het bestaande personeel van de nieuwe taak Pensioenen en Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (+100 fte vestigingen) en een stijging ten behoeve van het functioneel beheer Pensioenregister (+5 à 6 fte kantoor centraal). De overige mutaties hebben betrekking op onder meer: formatietoename als gevolg van volumeontwikkelingen en formatiereductie als gevolg van SVB Tien en de ontwikkelingen op het gebied van de TOG (-20 fte).

#### **3.3.2 Huisvestingskosten**

De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente- en afschrijvingskosten en onderhoudskosten. De herinrichting van de kantoren is grotendeels verschoven van 2010 naar 2011 en 2012. Slechts een klein deel zal worden geïnvesteerd in 2010. In verband met deze herinrichting zal in 2010 een desinvestering worden gedaan betreffende systeemwanden van circa €0,7 mln. In 2011 volgt nog eenzelfde bedrag. De medewerkers van het hoofdkantoor zullen tijdens de herinrichting elders worden gehuisvest. Hiervoor zijn huisvestingskosten opgenomen tot een bedrag van €2,1 mln. voor de gehele periode (eind 2010 tot en met midden 2012). De investeringen hebben een toename van de rente- en afschrijvingskosten tot gevolg.

SVB-breed zullen in 2011 acties worden uitgevoerd met als doel CO2 reductie. In dit kader valt ook de vervanging van beglazing van het hoofdkantoor (€1,5 mln).

#### **3.3.3 Automatiseringskosten**

Een groot gedeelte van de kosten wordt bepaald door het contract tussen de SVB en Getronics (KPN) voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen.

### 3.3.4 Bureaukosten

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB.

Het gaat hierbij om het verzenden van mailings in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen.

### 3.3.5 Diensten en diversen

Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken externe adviseurs, reis- en verblijfkosten, keuringskosten en berichtkosten.

## 3.4 De producten: wetten en regelingen

### 3.4.1 AOW

Nederlandse ingezetenen bouwen tussen hun 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar AOW-pensioenaanspraken op. Ieder jaar dat de AOW-gerechtigde tussen zijn 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar niet verzekerd is geweest, wordt het AOW-pensioen met 2% gekort. Wie de gehele periode verzekerd is geweest, ontvangt een volledig pensioen bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden die beiden 65 jaar of ouder zijn, ontvangen ieder een gehuwdenpensioen gelijk aan 50% van het minimumloon, samen 100%. Als de partner jonger is dan 65 jaar, komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. De alleenstaande- en één-ouderpensioenen bedragen respectievelijk 70% en 90% van het minimumloon.

| Uitvoeringskosten AOW               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 117.578       | 114.574       | 121.309       |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | 4.290         | -             |
| SVB Tien                            | 8.640         | 9.927         | 7.150         |
| Bestemmingsfonds VVA                |               | 3.000         | 3.000         |
|                                     | 126.218       | 131.791       | 131.459       |

### 3.4.2 Anw

De algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet in een uitkering voor nabestaanden, halfwezen en wezen. Op 1 juli 1996 is de Anw in de plaats gekomen van het Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW).

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden. Zo wordt een deel van het inkomen in mindering gebracht op de uitkering en vervalt de uitkering als de nabestaande gaat samenwonen. Voor diegenen die al voor 1 juli 1996 een AWW-pensioen ontvingen, werd een overgangsregeling getroffen. Nabestaanden die na 1 januari 1950 zijn geboren, komen alleen nog in aanmerking voor een uitkering als zij een kind beneden de 18 jaar onderhouden, zwanger zijn of voor tenminste

45% arbeidsongeschikt zijn. De Anw kent de volgende uitkeringen: nabestaandenuitkering, halfwezenuitkering, wezenuitkering en de verzorgingsuitkering.

| Uitvoeringskosten Anw               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 22.688        | 25.169        | 23.323        |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
| SVB Tien                            | 1.651         | 2.166         | 1.560         |
|                                     | <u>24.339</u> | <u>27.335</u> | <u>24.883</u> |

### 3.4.3 AKW

De kinderbijslag (AKW) wordt uitgekeerd aan ouders die kinderen jonger dan 18 jaar onderhouden. De uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen. Voor kinderen die vóór 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind hoger naarmate de gezinnen groter zijn. Voor kinderen die vanaf 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind niet meer afhankelijk van de gezinsgrootte.

Het recht op kinderbijslag voor een jongere van 16 of 17 jaar is sinds 2010 afhankelijk van het volgen van een onderwijsprogramma dat leidt tot een startkwalificatie. Leerplichtambtenaren beoordelen of een kind voldoet aan de kwalificatieplicht. De SVB sluit bij haar beoordeling over het recht op kinderbijslag aan bij het oordeel van de leerplichtambtenaar.

| Uitvoeringskosten AKW               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 70.187        | 71.958        | 68.435        |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
| SVB Tien                            | 4.711         | 5.957         | 4.290         |
|                                     | <u>74.898</u> | <u>77.915</u> | <u>72.725</u> |

### 3.4.4 TOG-regeling/TOG+

Op de TOG-regeling kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind in de leeftijd van drie tot achttien jaar thuis verzorgen met een AWBZ-indicatie van meer dan 10 uur zorg per week. De bijdrage is bedoeld om hiermee een deel van de extra verzorgingskosten op te vangen. Na een indicatiestelling, verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen.

| Uitvoeringskosten TOG/TOG+          | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 5.083         | 6.575         | 3.472         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
| SVB Tien                            | 348           | -             | -             |
|                                     | 5.431         | 6.575         | 3.472         |

Voor 2011 gaan we uit van 16.900 aanvragen. Een groot deel van deze aanvragen is voor kinderen die wel een AWBZ-indicatie, maar geen TOG-uitkering hebben. In latere jaren zal het aantal aanvragen naar verwachting een stuk lager liggen.

Vanaf 2011 keert de SVB een extra tegemoetkoming uit aan alleenverdienende ouderparen die een TOG-uitkering ontvangen. Deze extra tegemoetkoming (TOG+) is voor TOG-gerechtigden die heel 2010 TOG hebben ontvangen en een partner hebben die in 2010 minder dan €4.706 heeft verdiend. In de begroting 2011 wordt uitgegaan van 7.300 aanvragen in 2011.

### 3.4.5 TAS- regeling

De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening opgelopen hebben door besmetting in loondienst, maar bij wie het niet mogelijk is gebleken de schade op een (voormalige) werkgever te verhalen. Het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) adviseert over het feit of recht bestaat op een uitkering.

| Uitvoeringskosten TAS               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.314         | 1.067         | 1.187         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 1.314         | 1.067         | 1.187         |

In de begroting 2011 wordt ervan uitgegaan dat in 2011 circa 425 aanvragen zullen worden ingediend. Voor advieskosten (kosten van het Instituut Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) wordt voor 2011 een bedrag van circa €640.000 begroot.

### 3.4.6 AIO

De reguliere uitvoeringskosten worden voor 2011 begroot op €12,4 mln. Hierbij is er vanuit gegaan dat in 2011 door de SVB aan circa 40.000 huishoudens van 65-plussers een AIO-uitkering betaalbaar wordt gesteld.

Met betrekking tot het terugdringen van het niet-gebruik:

Naar aanleiding van de pilot van de kappersactie in Utrecht zal de SVB in 2011 gaan analyseren wat deze actie heeft bijgedragen aan het terugdringen van het niet-gebruik.

Wellicht zal een herhaling van de mailing van februari 2008 aan potentiële AIO gerechtigden plaatsvinden waarbij op basis van een uitwisseling met de Belastingdienst de nog niet eerder gemaakte huishoudens zullen worden benaderd. De samenwerking met de gemeenten op het gebied van armoedebestrijding (zoals dit voorjaar gepresenteerd op de SZW gemeente dagen in Zwolle, Eindhoven en Amsterdam) zal worden geïntensiveerd evenals de samenwerking met intermediaire organisaties. Tenslotte zal het onderzoek naar het niet-gebruik worden voortgezet.

| Uitvoeringskosten AIO*              | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 6.149         | 10.620        | 12.410        |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 6.149         | 10.620        | 12.410        |

\* kosten 2009 verantwoord onder niet SV; begroting 2010 en 2011 verantwoord onder SV

### 3.4.7 Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO)

Het kindgebonden budget bestaat sinds 1 januari 2009 en is in de plaats gekomen van de kindertoeslag. De SVB heeft een beperkte en vooral ondersteunende rol in de uitvoering van het kindgebondenbudget. De uitvoering van deze wet ligt primair bij de Belastingdienst/Toeslagen. De SVB voorziet de Belastingdienst van AKW-gegevens. Als het internationale verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget. Daarnaast betaalt de SVB aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse rechten, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU verordening volgt dat de aanvullende bedragen per kind dienen te worden berekend. Circa 1,2 miljoen personen die in Nederland wonen, ontvangen een kindgebonden budget van de Belastingdienst/toeslagen, mede op basis van de gegevens die de SVB aanlevert. De SVB maakt circa 10.000 uitkeringen over naar het buitenland. Per 1 januari 2010 omvat het kindgebonden budget ook de tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten voor ouders volgens de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS).

Wij ramen dat de SVB in 2011 voor gemiddeld 9.800 rechthebbenden aanvullende bedragen uitbetaalt. De uitkeringlasten die hiermee gemoeid zijn, worden geraamd op €3,4 miljoen.

Krachtens de wet kinderopvang kunnen ouders een toeslag krijgen als compensatie voor de gemaakte kosten van kinderopvang. De Belastingdienst/Toeslagen voert de kinderopvangtoeslag uit.

De kinderopvangtoeslag valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bij een aantal gerechtigden zal sprake zijn van samenloop met een buitenlands recht.

De beoordeling hiervan en de uitwisseling van de benodigde gegevens met Belastingdienst/Toeslagen en zusterorganen in het buitenland wordt verzorgd door de SVB. Tot op heden heeft de SVB geen aanvragen Kinderopvangtoeslag kunnen behandelen omdat de Belastingdienst/Toeslagen nog niet zover is dat de uitwisseling van gegevens kan plaatsvinden.

| Uitvoeringskosten WKB               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 3.603         | 1.300         | 2.360         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 3.603         | 1.300         | 2.360         |

### 3.4.8 Bijstand Buitenland

De regeling Bijstand Buitenland wordt sinds januari 2009 uitgevoerd door de SVB. Het is een aflopende regeling, er kunnen geen nieuwe klanten tot deze regeling toetreden. Het aantal klanten is sinds het opstellen van de begroting 2010 (280) afgenomen tot 259 (2<sup>e</sup> tertaal 2010). Bij het opstellen van de begroting 2011 is uitgegaan van 240 gerechtigden. De raming van de uitkeringslasten bedraagt €1,5 miljoen.

Om de regeling rechtmatig te kunnen uitvoeren is meer inzet nodig dan in eerste instantie werd verwacht.

| Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland | 1 = €1.000    |               |               |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                       | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid   | 615           | 340           | 724           |
| staande organisatie nieuw beleid      | -             | -             | -             |
|                                       | 615           | 340           | 724           |

### 3.4.9 FVP

In opdracht van Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) voert de SVB al vele jaren de FVP-regeling uit. Deze beoogt een bijdrage te leveren aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid. Voor de bijdrage kunnen werkloze werknemers van 40 jaar of ouder in aanmerking komen. Deze bijdrage wordt aan de pensioenuitvoerder betaald nadat de werkloosheidsuitkering is beëindigd.

Stichting FVP heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De uitkeringslasten en uitvoeringskosten worden volledig gefinancierd uit de beleggingsopbrengsten en door het interen op het stichtingsvermogen.

Naast de uitvoering van de FVP-regeling, heeft Stichting FVP ook het vermogensbeheer bij de SVB belegd.

In 2009 besloot het bestuur van Stichting FVP hierop de instroom in de FVP-regeling per 1 januari 2011 definitief te beëindigen. Als voorzorgsmaatregel ter voorkoming van een eventueel tekort van het vermogen werd tevens besloten om de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 werkloos worden op te schorten tot uiterlijk 2013. Indien blijkt dat volledige uitbetaling per ultimo 2013 zou leiden tot een negatief vermogen, dan zal het bestuur van Stichting FVP voor deze groep de FVP-bijdrage niet voor 100% toekennen, maar deze verlagen.

Vooralsnog ziet het bestuur geen aanleiding de FVP-bijdrage aan te passen voor werknemers die vóór 1 januari 2010 werkloos zijn geworden.

| Uitvoeringskosten FVP               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 6.776         | 7.552         | 7.533         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 6.776         | 7.552         | 7.533         |

#### 3.4.10 SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP)

Het SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP) neemt van de houders van een persoonsgebonden budget (PGB) een groot deel van de administratieve lasten uit handen. Zo kunnen ruim 160.000 zorgbehoevenden met een PGB rekenen op arbeidsrechtelijk advies, arbodienstverlening voor hun zieke zorgverlener en verzekeringen voor rechtsbijstand en wettelijke aansprakelijkheid. Ook keert het SSP een vergoeding uit voor het loon dat de budgethouder aan zieke zorgverleners moet doorbetalen. Het SSP verzorgt voor ruim 30.000 budgethouders de loonadministratie. Deze zorgbehoevenden kunnen een PGB vanuit de AWBZ en/of de WMO ontvangen.

Deze ondersteunende taken worden sinds 1 april 2003 in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) uitgevoerd in het kader van de AWBZ-regeling en bestaan uit het bieden van ondersteuning bij (werkgevers)taken aan de houders van een op grond van de AWBZ toegekend persoonsgebonden budget (PGB).

De ondersteunende taken in het kader van de WMO worden uitgevoerd in opdracht van Gemeenten.

Sinds de tweede helft van 2007 voert SSP ook de regeling “waardering mantelzorgers (mantelzorgcompliment)” uit (zie 3.4.11).



| Uitvoeringskosten PGB AWBZ          |               |               | 1 = €1.000    |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 9.951         | 11.003        | 12.037        |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 9.951         | 11.003        | 12.037        |

| Uitvoeringskosten PGB WMO           |               |               | 1 = €1.000    |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 2.356         | 2.965         | 3.718         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 2.356         | 2.965         | 3.718         |

### 3.4.11 Mantelzorgcompliment

De SVB voert sinds 2007 de Mantelzorgregeling uit. Deze regeling bewerkstelligt dat mantelzorgers als blijk van waardering een mantelzorgcompliment in de vorm van een geldbedrag wordt toegekend.

De uitkering hiervan vindt plaats op 10 november op de Dag van de Mantelzorg. Omdat de regeling per 1 augustus 2009 is gewijzigd, zijn op het moment van vaststellen van het jaarplan nog geen concrete gegevens beschikbaar om een betrouwbare inschatting voor 2011 op te leveren. In de aanloop naar de Dag van de Mantelzorg zal concreet worden hoeveel complimenten in 2010 zullen worden verstrekt. Op basis daarvan zal in nauw overleg met de ketenpartners (CIZ, BJZ en MO-Groep) en het ministerie van VWS een definitieve prognose van het aantal in 2011 uit te keren complimenten en de daarbijbehorende begroting worden opgesteld. Aan de hand van de verachte aantal uit te keren complimenten in 2010 zal VWS het in 2011 uit te keren compliment vaststellen.

In het jaarplan wordt vooralsnog uitgegaan van het aantal complimenten dat voor 2010 is begroot.

De SVB heeft in overleg met de ketenpartners het CIZ en de MO-Groep<sup>2</sup> een uitwisselingsprotocol opgesteld zodat de regeling goed kan worden uitgevoerd.

<sup>2</sup> De MO-Groep is de brancheorganisatie die alle BJZ kantoren vertegenwoordigt

| Uitvoeringskosten Mantelzorg        |               | 1 = €1.000    |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.754         | 3.051         | 2.451         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 1.754         | 3.051         | 2.451         |

### 3.4.12 Remigratiewet

Er wordt vanuit gegaan dat in 2011 circa 1.675 aanvragen zullen worden ingediend. Voor 2011 worden voor de directe uitvoering circa 18 fte's begroot.

| Uitvoeringskosten REM               |               | 1 = €1.000    |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 1.382         | 1.525         | 2.090         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 1.382         | 1.525         | 2.090         |

### 3.4.13 Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen

Vanaf 1 januari 2011 voert de SVB vier regelingen uit die voorheen werden uitgevoerd door de Pensioen- en Uitkeringsraad. Voor de verschillende regelingen worden in 2011 naar verwachting circa 31.000 uitkeringen uitbetaald. De kosten in 2009 en 2010 betreffen voorbereidingskosten.

| Uitvoeringskosten WUVO              |               | 1 = €1.000    |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 176           | 1.497         | 10.196        |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 176           | 1.497         | 10.196        |

#### 3.4.14 TNS- regeling

De TNS-regeling is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening niet in loondienst hebben opgelopen. In de begroting 2011 wordt uitgegaan van 100 aanvragen.

Voor advieskosten (kosten van het Instituut voor Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) is voor 2011 circa €230.000 begroot.

| Uitvoeringskosten TNS               | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 400           | 344           | 434           |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 400           | 344           | 434           |

#### 3.4.15 Pensioenregister

Op 1 januari 2011 wordt het Pensioenregister, eigendom van de Stichting Pensioenregister, voor de burger toegankelijk. Dan kan deze met zijn DigiD op de website van het Pensioenregister inzicht krijgen in de opgebouwde pensioenrechten.

Het bestuur van de Stichting Pensioenregister heeft de SVB gevraagd de beheertaken dan de Stichting vanaf 1 januari 2011 te gaan verzorgen. De SVB heeft voor deze nieuwe taak de vereiste goedkeuring gevraagd aan de Minister van SZW.

De kosten die in het kader van de beheertaak hieruit voortvloeien, zullen worden gefinancierd door de Stichting Pensioenregister.

| Uitvoeringskosten Pensioenregister  | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | -             | -             | 634           |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | -             | -             | 634           |

#### 3.4.16 Derden

Onder 'Derden' zijn bedragen begroot die wegens 'diensten aan derden' worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het CVZ, de IND en verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

| Uitvoeringskosten Derden            | 1 = €1.000    |               |               |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                     | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
| staande organisatie bestaand beleid | 5.083         | 4.492         | 4.525         |
| staande organisatie nieuw beleid    | -             | -             | -             |
|                                     | 5.083         | 4.492         | 4.525         |

#### *Huuropbrengsten*

De SVB streeft er naar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren. De geraamde huuropbrengst heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende SVB kantoren. De opbrengst overmaat wordt op basis van de huidige contracten begroot.

#### *Overige opbrengsten*

Voor alle doelgroepen die vanuit Nederland grensoverschrijdende activiteiten (willen) gaan doen in België of Duitsland en Belgen of Duitsers die activiteiten in Nederland willen gaan doen, is door de SVB een voorlichtingsfunctie ingericht in de Bureaus voor Belgische- en Duitse Zaken. De voorlichting richt zich op werken, wonen, ondernemen en studeren en op de domeinen sociale zekerheid, zorg en fiscaliteit (gerelateerd aan sociale zekerheid). De problematiek in de grensstreek met onze buurlanden is door de hoge dynamiek en de grote variatie in (gezins)situaties niet vergelijkbaar met andere migratievraagstukken. Door diverse ontwikkelingen neemt het volume van het aantal klanten met een internationale dimensie immers toe. Ook voor de wetten / regelingen die door het UWV en het CVZ worden uitgevoerd wordt door de Bureaus desgevraagd voorlichting verstrekt.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije, Spanje en Suriname voor de sv-wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor de verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV, Belastingdienst en CVZ kosten in rekening gebracht.

De afdeling Vertalingen van de SVB voert mede werkzaamheden uit voor het UWV. De kosten die hiermee samenhangen worden bij het UWV gedeclareerd.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling wordt kosten in rekening gebracht. Verder worden in deze rubriek een aantal kleine doorberekeningen aan derden begroot.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord.

### **3.4.17 Handhaving**

#### **Doelstelling**

Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk vergroten van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot sanctionering.

#### **Activiteiten**

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB ook in 2011 de volgende activiteiten:

##### **Preventie:**

- adviseren over handhavingsaspecten in nieuwe wetgeving
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB-klanten
- bevorderen van fraude-alertheid binnen de organisatie
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen

##### **Detectie:**

- risico-analyse en actualisering van bestaande analyses
- onderzoek bij AOW'ers en Anw'ers naar inkomen
- uitwisseling van inkomensgegevens met de Belastingdienst
- steekproeven naar niet gemeld samenwonen
- controle op samenwonen bij de GBA
- uitwisseling van gegevens met DUO over het volgen van onderwijs
- steekproefsgewijze controle op onderhoud en volgen van onderwijs
- presentatieplicht voor verzekerden met kinderen in het buitenland
- steekproefsgewijze controles door het Controle Team Buitenland
- gegevensuitwisseling met instanties in het buitenland

##### **Correctie en sanctionering:**

- terug- en invordering van teveel betaalde uitkeringen;
- oplegging en incasso van administratieve sancties;
- aangifte bij het Openbaar Ministerie (OM), dat vervolging instelt op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen.

#### *Preventie*

Op het gebied van preventie blijft in 2011 bijzondere aandacht uitgaan naar activiteiten die mede voortvloeien uit het Handhavingsprogramma SZW:

- jaarlijks onderzoek naar de bekendheid met plichten en op basis daarvan vaststellen van de effectiviteit van handhavingscommunicatie
- optimaliseren van klantcommunicatiemomenten en klanten informeren over en herinneren aan plichten
- bijdragen aan de door SZW gevoerde communicatie-campagne
- optimaliseren van risicoprofielen

#### *Detectie*

Uit de resultaten van handhavingsactiviteiten en aanvullend onderzoek kan de mate van naleving worden afgeleid. In overleg met SZW is vastgesteld hoe het nalevingsniveau moet worden berekend. Het resultaat van de berekening wordt als kengetal in het SVB jaarverslag opgenomen. Voor de AOW en Anw betreft dit het melden van een gezamenlijke huishouding (samenwonen). Voor de Anw betreft dit ook het melden van inkomen.

### *Sanctionering*

Ieder jaar worden in het Handhavingsarrangement SZW- OM afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB zal, conform de afspraken in het voor 2011 geldende arrangement, aangifte doen van fraude-zaken.

De SVB streeft daarbij een pro-actieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij wordt waar mogelijk samenwerking met andere instanties gezocht, zoals UWV, SIOD en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

### *Internationale handhaving*

Wat de internationale handhaving betreft, zal de SVB doorgaan met het maken en implementeren van controle-afspraken met landen waar Nederland een exportverdrag mee heeft gesloten in het kader van de wet Beperking Export Uitkeringen (BEU). Met behulp van het Controle Team Buitenland zal gemonitord worden hoe reeds geïmplementeerde afspraken functioneren. Ook zullen zowel CTB als de attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Spanje en Suriname, handhavingsonderzoeken verrichten.

### 3.5 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën. De eerste categorie investeringen is gerelateerd aan de automatiseringsgraad van de SVB. De tweede categorie is gerelateerd aan de huisvesting.

#### Automatisering gerelateerde investeringen

1 = €1000

|                    | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Mainframes         | 2.781         | 1.480         | 936           |
| Werkplekapparatuur | 2.325         | 2.697         | 3.979         |
| Netwerken          | 915           | 2.700         | 3.250         |
|                    | 6.021         | 6.877         | 8.165         |

#### Mainframes

In 2011 wordt het inkoopstelsel (€0,2 mln.) vervangen en nieuwe software voor het toegangssysteem Amstelveen aangeschaft. Daarnaast vinden investeringen plaats in een Document Managementsysteem (€0,5 mln.).

#### Werkplekapparatuur

Het betreft vervangingsinvesteringen in Pc's, beeldschermen, printers en servers en aanschaf van software (pakketten) voor ondersteuning en de bedrijfsvoering.

#### Netwerken

Hieronder vallen investeringen voor het netwerk van de SVB, waaronder telefooncentrales en LAN/WAN. In 2011 worden de telefooncentrales en de beheeromgeving (infrastructuur) vervangen voor respectievelijk €2,5 mln. en €0,6 mln. Op het gebied van telefonie vindt een Europese Aanbesteding plaats waaraan alle ministeries en ZBO's deelnemen.

#### Huisvesting gerelateerde investeringen

1 = €1000

|                      | real.<br>2009 | begr.<br>2010 | begr.<br>2011 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Gebouw               | -             | -             | -             |
| Verbouwingen         | 1.130         | 5.433         | 9.498         |
| Installaties         | 520           | 4.583         | 4.315         |
| Meubilair/stoffering | 645           | 9.092         | 10.975        |
|                      | 2.295         | 19.108        | 24.788        |

In 2010 wordt een begin gemaakt met de modernisering van de werkomgeving. Hierbij worden investeringen gedaan in bouwkundige voorzieningen (systeemplafonds, systeemwanden, installaties, sanitaire voorzieningen, bekabeling, meubilair en stoffering. Het merendeel van de hiervoor geplande investeringen in 2010 (€8,6 mln.) wordt doorgeschoven naar 2011.

De oorspronkelijke winkels zullen in 2011 ook van nieuw meubilair worden voorzien (€0,7 mln.).

In het kader van CO2 beperkende maatregelen zal de beglazing van het hoofdkantoor te Amstelveen worden vervangen. Hiermee is een bedrag gemoeid van ca. €1,5 mln. Naast deze investeringen vinden de reguliere vervangingsinvesteringen plaats.