



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Sociale Verzekeringsbank

SUWI-Jaarverslag 2011

F&CU12.0083
7 maart 2012

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Kerncijfers en prestatie-indicatoren	6
1 Taakstelling	8
2 Klanten en dienstverlening	9
2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)	10
2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw)	10
2.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	10
2.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)	11
2.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	11
2.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko) ..	11
2.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	11
2.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	12
2.9 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	12
2.10 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP).....	12
2.11 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB).....	12
2.12 Mantelzorgcompliment	13
2.13 Remigratiewet (REM)	13
2.14 Regeling Bijstand Buitenland	13
2.15 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O).....	14
2.16 Libië.....	14
2.17 Verzekerings-activiteiten	14
3 Organisatie en omgeving	17
3.1 De organisatie	17
3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving.....	19
3.3 Gegevensuitwisseling	23
3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking	24
4 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten	28
4.1 Missie.....	28
4.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht	28
4.2.1 Rechtmatigheid	28
4.2.2 Tijdigheid	29
4.2.3 Bezwaar en Beroep.....	30
4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen	30
4.2.5 Handhaving	33
4.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant.....	36
4.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers	38
4.4.1 Activiteiten op sociaal gebied	38
4.4.2 Medewerkersbestand	40
4.4.3 Ziekteverzuim.....	40

4.5	Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn	40
4.5.1	SVB en duurzaamheid.....	41
4.5.2	Burgerpolis.....	41
4.5.3	Pensioenregister.....	42
4.5.4	Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie	42
4.5.5	Manifestgroep	43
4.5.6	Rijksbrede Benchmark (RBB)	43
4.5.7	SVB Conferentie 2011	43
4.5.8	Mijn SVB/DigiD SVB.....	44
4.5.9	Veranderprogramma SVB Tien	45
4.5.10	Programma Verzekeren.....	46
5	Bedrijfsvoering	47
5.1	Personeelskosten	48
5.2	Huisvestingskosten	50
5.3	Automatiseringskosten	50
5.4	Bureaunkosten	50
5.5	Diensten en diversen.....	50
5.6	Investeringen	51
5.7	Uitbesteding.....	52
6	Governance.....	53
6.1	Handvest Publiek Verantwoordend	53
6.2	Code goed bestuur.....	53
6.3	Toezichtsbevindingen	54
6.4	Raad van Advies	54
6.5	Cliëntenraad	54
6.6	Risicomanagement.....	55
6.7	Privacy persoonsgegevens	56
6.8	Internetbeveiliging.....	57
6.9	Bedrijfsvoeringparagraaf 2011	57
6.9.1	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)	57
6.9.2	Kwaliteit van niet-financiële informatie.....	58
6.9.3	Prestatie-indicatoren.....	59
6.9.4	Doelmatigheid.....	59
6.9.5	Jaarplanactiviteiten.....	59
6.9.6	Prioriteiten	59
6.9.7	Financieel beheer	59
7	Jaarrekening 2011	60
8	Publicaties en onderzoeken SVB	108
	Personalia	111
	Afkortingen en adressen.....	114

Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2011 en verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen		1
1	Bedrijfsvoering	2
1.1	Uitbestede taken	2
1.2	ICT volgens CobiT	3
1.3	Suwinet.....	4
1.4	Bezwaar en Beroep	4
1.5	Handhaving	6
1.6	Huisvesting	7
1.7	Kwaliteitsborging informatievoorziening.....	8
1.8	Productiecijfers AOW / Anw / AKW	9
2	Verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen	11
3	Uitvoering; verantwoording per wet	14
3.1	AOW	14
3.1.1	Personen en uitkeringsjaren AOW in 2011	14
3.1.2	Oude fouten AOW.....	14
3.1.3	Uitkeringslasten AOW	15
3.1.4	Uitvoeringskosten AOW	15
3.1.5	Premiebatens AOW	16
3.1.6	Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW	17
3.2	Anw	18
3.2.1	Personen en uitkeringsjaren Anw in 2011	18
3.2.2	Oude fouten Anw.....	18
3.2.3	Uitkeringslasten Anw	19
3.2.4	Uitvoeringskosten Anw.....	20
3.2.5	Premiebatens Anw	20
3.2.6	Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw	21
3.3	AKW	21
3.3.1	Uitkeringslasten AKW.....	21
3.3.2	Uitvoeringskosten AKW	22
3.3.3	Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AKW	22
3.4	AIO	23
3.4.1	Oude fouten AIO	23
3.4.2	Uitkeringslasten AIO	23
3.4.3	Uitvoeringskosten AIO	24
3.4.4	Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AIO	25
3.5	MKOB.....	25
3.5.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten MKOB.....	25
3.5.2	Uitvoeringskosten MKOB	25
3.6	TOG	26
3.6.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG	26
3.6.2	Uitvoeringskosten TOG.....	26
3.6.3	Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG	26
3.7	TAS.....	27
3.7.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS	27
3.7.2	Uitvoeringskosten TAS	28
3.7.3	Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2011	28
3.7.4	Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2011	29
3.7.5	Percentage bij leven TAS.....	29
3.8	Wet op het kindgebonden budget (WKB)	30
3.8.1	Uitkeringslasten WKB.....	30
3.8.2	Uitvoeringskosten WKB	30

3.9	Bijstand Buitenland.....	30
3.9.1	Uitkeringslasten Bijstand Buitenland	30
3.9.2	Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland	31
3.10	Uitvoeringskosten Libië-regeling	31
3.11	Uitvoeringskosten Niet-SV	31
4	Beleidsinformatie.....	32
4.1	Aantallen	32
4.1.1	Afgehandelde aanvragen naar wet.....	32
4.1.2	Instream gerechtigden.....	32
4.1.3	Instream gerechtigden naar woonland	36
4.1.4	Aantal gerechtigden.....	38
4.1.5	Aantal gerechtigden naar woonland	44
4.1.6	Handhaving	46
4.1.7	Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie	49
4.1.8	Leeftijdsverdeling	51
4.1.9	Wet dwangsom	53
4.1.10	Fraudestatistiek AIO	53

Voorwoord

Vertrouwen is een basisvoorwaarde voor de legitimiteit - en daarmee het gezag - van de overheid. De Sociale Verzekeringsbank draagt daar graag aan bij door een excellente uitvoering van de regelingen. In steekwoorden: innovatief, rechtmatig, klantvriendelijk, doeltreffend en kostenefficiënt. Dat blijft niet onopgemerkt. De SVB staat bekend als '*een van de beste publieke dienstverleners in Nederland*'. Volgens de publieke dienstverleners verenigd in de Handvestgroep Publiek Verantwoorden, staat bij de SVB '*de klant centraal van begin tot eind, zonder dat hij de complexiteit achter de schermen ziet of merkt*'.

Zo'n erkenning vormt een bewijs dat we de juiste koers varen. Met minder dan een excellente uitvoering hoeven burgers bij de SVB geen genoegen te nemen. En dat blijkt ook uit het minimale aantal klachten over onze dienstverlening. Overigens leren we van elke klacht. In het licht van de vele tientallen miljoenen aanvragen, mutaties en betalingen die wij jaarlijks verwerken, mogen we terecht trots zijn op onze medewerkers. Zij brengen dit elke dag tot stand.

Onze medewerkers zijn trots op de SVB. Volgens een landelijk onderzoek van Incompany onder private en publieke organisaties behaalde de SVB binnen de categorie 'Overheid' de hoogste score. Van alle bedrijven en instellingen staat de SVB voor wat betreft medewerkerstevredenheid op de twaalfde plaats. Onze medewerkers waarderen met name de zelfstandigheid die ze hier krijgen.

Het enige wat bij al deze kwalificaties voor ons telt, is de wetenschap dat klanten én opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Dat brengt mij bij de backoffice. Onze uitvoeringskosten per klant/per wet liggen standaard bijzonder laag. Geen wonder dat behalve het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ook andere departementen, gemeenten en collega-uitvoerders, zoals de Belastingdienst en het College voor zorgverzekeringen, ons hun vertrouwen schenken en de SVB vragen om wetten en regelingen voor hen uit te voeren.

En dat brengt mij bij onze visie. Bij *operational excellence* horen woorden als kostenbesparing, efficiency en schaalvoordeel. En dat klopt ook voor wat betreft de SVB. Maar dan wel zonder daarbij de menselijke maat en het persoonlijk belang van onze individuele klant uit het oog te verliezen. In die betekenis dragen onze medewerkers op een behartigenswaardige manier bij aan het vertrouwen dat burgers in de overheid stellen.

Amstelveen, 7 maart 2012
De voorzitter van de Raad van Bestuur

Drs. E.F. Stoové

Samenvatting

Iedereen komt ooit een keer in zijn leven met de SVB in aanraking. Voor het AOW-pensioen, nabestaandenuitkering Anw of bijvoorbeeld de kinderbijslag. Of voor een van de andere regelingen in de sociale zekerheid en zorg die de SVB uitvoert. Wij verlenen diensten aan circa 18 miljoen burgers en we hebben met ruim 5 miljoen klanten een directe uitkeringsrelatie. Wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er zijn. In het afgelopen jaar is de SVB zich hier meer dan ooit van bewust geweest. We zijn in 2011 geconfronteerd met een forse extra taakstelling vanuit het regeerakkoord. In totaal gaat om een structurele bezuiniging van bijna 30% van onze bedrijfsvoering, te realiseren uiterlijk eind 2015. Tegelijkertijd investeren we in nieuwe ICT-infrastructuur. Dat moet resulteren in een multiregelingsstelsel, gevoed met de gegevens van 18 miljoen burgers aan wie we diensten verlenen.

De SVB zal conform afspraak invulling geven aan de taakstelling. Dat noodzaakte in 2011 tot het maken van ingrijpende keuzes. Onze missie en visie zijn niet veranderd. De SVB wil een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid blijven. Met de realiteit van de bezuinigingen willen we oogsten waarvoor we jarenlang hebben gezaaid. Dat die inspanningen vruchten afwerpen – voor klanten, ketenpartners, opdrachtgevers binnen de overheid en medewerkers – is ook in 2011 opnieuw gebleken.

Kwalificaties

Externe visitaties wezen in 2010 al uit dat we met het verwezenlijken van onze opdracht en ambities op de goede weg zijn. De vorig jaar aan de SVB toegekende prijzen, nominaties en onderscheidingen bevestigen dat beeld:

- Op 23 juni heeft de SVB de jaarlijkse 'good practice award' voor uitvoeringsorganisaties van de Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB) in ontvangst mogen nemen voor onze dienstverlening in integrale serviceteams en de positieve effecten daarvan voor onze klanten. Volgens de juryleden is dit concept een voorbeeld voor dienstverleners in Nederland.
- De op 5 januari gelanceerde website mijnpensioenoverzicht.nl, waarin behalve de SVB ook pensioenfondsen en verzekeraars participeren, heeft verschillende prijzen in de wacht gesleept. Het beheer van de site is in handen van de SVB. Vanwege de succesvolle introductie- met ruim 1 miljoen bezoekers na een maand – ontving de Stichting Pensioenregister een 'Gouden Schild voor de beste klantcommunicatie'. Voor de architectuur van het IT-systeem ontvingen de Stichting Pensioenregister en de externe ontwikkelaar de NAF-architectuurprijs. De jury roemt mijnpensioenoverzicht.nl vanwege de efficiënte en effectieve oplossingen. De inrichting van het online pensioenregister is helder en gebaseerd op intelligente oplossingen die aantoonbaar succesvol zijn in gebruik.
- Op het gebied van medewerkertevredenheid mag de SVB zich verheugen op een cultuur die 'spectaculair goed is' aldus het juryrapport van het jaarlijkse onderzoek van magazine Incompany naar tevredenheid bij medewerkers van bedrijven en overheidsinstanties. De SVB-medewerkers gaven de hoogste score binnen de categorie overheid. Uit het rapport: 'Deze organisatie is erin geslaagd om werknemers een veel beter gevoel te geven tijdens hun dagelijkse werkzaamheden en is daarom de terechte nummer één binnen de overheid.'

Wet- en regelgeving: complexiteit en dynamiek in tijden van schaarste aan middelen

De uitvoering van regelingen en de regelingen zelf zijn in toenemende mate onderhevig aan verandering, vooral ingegeven door beoogde bezuinigingen. Daarnaast neemt de diversiteit aan opdrachtgeverskant toe. Zo voert de SVB sinds afgelopen jaar in opdracht van het ministerie van VWS de uitvoering van de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) uit. De overgang van de V&O-wetten van de voormalige PUR naar de SVB is volgens de V&O-cliëntenraad voor klanten geruisloos verlopen en daarmee naar ons oordeel succesvol afgerond. Over de uitvoering van de V&O-wetten wordt separaat verantwoording afgelegd.

In de keten van sociale zekerheid en zorg is sprake van een toenemende samenwerking en samenhang tussen opdrachtgevers, uitvoeringsorganisaties en ketenpartners.

Sinds maart is de SVB voor de vaststelling van de verzekeringsplicht het bevoegde orgaan geworden voor alle volksverzekeringen. Voor maart was wat betreft de verzekeringsplicht AWBZ niet één overheidsorgaan exclusief bevoegd. De SVB beschikt hiervoor over de benodigde gegevens uit verschillende bronnen. Zij stelt bij twijfel of bezwaar onderzoek in.

Het stelsel van volksverzekeringen en de zorgverzekeringen overlappen elkaar en de SVB heeft hierin een overkoepelende taak. De SVB stelt sinds maart 2011 niet alleen vast of iemand verplicht verzekerd is voor de volksverzekeringen en wat zijn opgebouwde historische verzekeringstijdvakken voor de AOW zijn, maar houdt tevens van elke burger bij of deze al dan niet AWBZ verzekerd is - ter ondersteuning van het College voor zorgverzekeringen bij het aanschrijven van onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet. De SVB verleent in dit kader ook ontheffingen voor de AWBZ-verzekering voor bijzondere groepen klanten. Daarnaast kan een gemoedsbezwaarde bij de SVB ontheffing premieplicht aanvragen zowel voor de volksverzekeringen als voor de werknemersverzekeringen. Het gaat daarbij om de AOW, de Anw, de AWBZ, de ZW, de WAO, de Wet WIA en de WW. Gemoedsbezwaarden voor de AWBZ zijn tevens vrijgesteld van de verzekeringsplicht voor de Zorgverzekeringswet.

De SVB wijst mensen op de gevolgen van het niet-verzekerd zijn voor de AOW, maar klanten kunnen ook zelf hun verzekeringsstatus aanvragen bij de SVB. De SVB benadert bovendien mensen proactief als uit de gegevens van de Belastingdienst blijkt dat onterecht geen premies volksverzekeringen zijn betaald. Het actief benaderen van mensen die ten onrechte niet verzekerd zijn voor de Zorgverzekeringswet is een taak van het College voor zorgverzekeringen.

De confrontatie met deze gegevens geeft de klant de mogelijkheid om actie te ondernemen. Daardoor hebben 23.000 mensen alsnog geheel of gedeeltelijk hun premies volksverzekeringen betaald voor de AOW, waardoor ze alsnog geen AOW-rechten mislopen. Waar mensen toch nalatig blijven om hun premies voor de AOW te betalen, vindt een korting plaats op het toekomstige AOW-pensioen.

Daarnaast zijn er volgens voorlopige cijfers van het College voor Zorgverzekeringen nog circa 50.000 personen met de status 'onverzekerd' voor de Zorgverzekeringswet. Voor ruim 100.000 personen geldt dat zij inmiddels verzekerd zijn voor de Zorgverzekeringswet, of niet AWBZ-verzekerd (en daarmee niet verzekeringsplichtig voor de Zorgverzekeringswet) blijken te zijn. Mensen die zich niet alsnog vrijwillig inschrijven bij een zorgverzekeraar, worden door het College voor zorgverzekeringen verplicht alsnog ingeschreven.

In 2011 heeft de SVB de 3 miljoenste AOW-er geregistreerd. Op het gebied van de AOW hebben zich verschillende ontwikkelingen voorgedaan, onder meer bedoeld als reductie van de uitkeringslasten. De wet Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) is in werking getreden. Deze vervangt de AOW-tegemoetkoming. Daarnaast is de wetwijziging die leidt tot een generieke korting van 10% op de partnertoeslag AOW in werking getreden. Deze generieke korting is op 1 augustus 2011 ingegaan en geldt voor huishoudens met een gezamenlijk inkomen vanaf circa € 2.511 per maand.

Bij de AKW heeft de SVB uitvoeringstoetsen uitgebracht op voorgenomen wetwijzigingen die de beperking van de export van de kinderbijslag tot doel hebben en die het stopzetten van de kinderbijslag beogen als een kind uit huis wordt geplaatst. Met ingang van 16 november is de Regeling Doelgroepen Remigratiewet aangepast met een daarbij horende overgangsregeling.

In totaal heeft de SVB 21 uitvoeringstoetsen uitgebracht in 2011, waarbij de laatste uitvoeringstoets een samenstel van verschillende wetwijzigingen ineens betrof in het kader van vereenvoudiging wet- en regelgeving voor het behalen van de taakstelling.

Excellente dienstverlening: excellent en efficiënt gaan hand-in-hand

In onze dienstverlening staat een aantal principes centraal. Transparant, eenvoudig, persoonsgebonden, integraal en efficiënt, zowel voor de burger als de overheid. We automatiseren waar het kan, we bieden maatwerk waar het moet. Onze klanten weten dat op waarde te schatten. De lancering van mijnpensioenoverzicht.nl is daarvan een goed voorbeeld. In 2011 hadden reeds meer dan 3,2 miljoen burgers de website geraadpleegd. De servicedesk van de Stichting Pensioenregister, in beheer bij de SVB, heeft ongeveer 20.000 klantvragen behandeld.

Dat burgers ruimschoots vóór toekomstige aanspraken zicht krijgen op opgebouwde AOW-rechten via mijnpensioenoverzicht.nl en MijnSVB.nl is een van de verdiensten van het programma Verzekeren dat de SVB eind 2011 heeft afgesloten.

Een van de belangrijkste successen van het programma is de totstandkoming van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV), mede op basis van grootschalige gegevensuitwisselingen met diverse ketenpartners (GBA, UWV-polisadministratie, CZ Zorgverzekeraar, Dienst Uitvoering Onderwijs, ministerie van Buitenlandse Zaken). Deze intensieve samenwerking met partners in de keten brengt de kwaliteit van onze dienstverlening naar een nog hoger niveau. In feite is de BAV een belangrijke bouwsteen voor de realisatie van het gedachtegoed van de Burgerpolis.

Het concept van de Burgerpolis heeft in 2011 daarmee vlees op de botten gekregen. Via Mijnoverheid.nl heeft de burger sinds ultimo 2011 bovendien toegang tot de volgende gegevens, kan deze inzien en waar nodig om correctie vragen:

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

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

Met de BAV is de SVB in staat om burgers nog meer actief en integraal te informeren over hun sociale zekerheidspositie. En de BAV levert met het tegelijk, actueel, transparant en volledig vaststellen van het 'verzekerd zijn' voor alle volksverzekeringen een belangrijke bijdrage aan een efficiëntere inrichting van werkprocessen.

Operational excellence

Ruim 46 miljoen keer per jaar keert de SVB op tijd het juiste bedrag uit aan gerechtigden. De SVB zit overal ruim boven de norm als het gaat om tijdig uitkeren, in veel gevallen zelfs op 100%. Slechts een fractie is onrechtmatig uitgekeerd, ruim onder de norm van 1%.

Jaarlijks verwerkt de SVB vele miljoenen aanvragen en mutaties. Steeds meer gaan deze aanvragen en mutaties digitaal en worden ze (vol)automatisch verwerkt. Het percentage klanten dat via internet aanvraagt is bij de AOW gestegen van 20% (2010) naar 52% (2011). Het aantal automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is gestegen van 21.000 (2010) naar 40.000 (2011). Bij de AKW-aanvraag wordt inmiddels 89% via internet ingediend en bijna 70% automatisch afgehandeld. Het streven is er op gericht om het percentage automatisch afhandelen bij zowel de AOW als de AKW verder te verhogen.

De aansluiting op de berichtenbox MijnOverheid.nl is verbeterd. Door promotie van de berichtenbox op brieven, SVB.nl en MijnSVB.nl is het aantal gebruikers van de berichtenbox in 2011 gegroeid van 65.000 naar 140.000. Klanten kunnen nu op MijnOverheid.nl aangeven, dat ze post van de SVB ook digitaal willen ontvangen.

In 2011 is het aantal klachten gedaald naar 582 klachten. De daling doet zich over de hele linie voor. Ook het percentage gegrond is gedaald. De termijn van 6 weken, waarbinnen de klacht behandeld dient te worden, is in 95% van de gevallen gehaald.

Fraude en handhaving

Als het om handhaving gaat, staat preventie bij de SVB voorop. We informeren onze klanten over rechten en plichten op diverse manieren. Zo participeert de SVB in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van SZW en geven we voorlichting via onze site, in brochures en in periodieken. Ook is in 2011 een meldpunt op de site ingericht waar burgers, al dan niet anoniem, melding kunnen doen van vermeende fraude en zijn de pagina's over handhaving vernieuwd.

Via risicogestuurde controles en uitwisseling van gegevens met andere instanties detecteert de SVB eventuele onrechtmatigheden. We controleren bijvoorbeeld de leefsituatie en het inkomen in gevallen waarin dat relevant is. Bij fouten of fraude door klanten corrigeren we de uitkering, vorderen we het teveel betaalde terug en leggen we, indien nodig, een sanctie op. In 2011 is bij 10.596 personen een terugvordering opgelegd voor in totaal € 18,7 miljoen.

Bij een vermoeden van fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs voor strafbare feiten doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie. In 2011 zijn 6.778 fraudeonderzoeken uitgevoerd en zijn 130 aangiftes gedaan, hetzelfde als vorig jaar. De SVB voert standaard een aantal onderzoeken uit naar de AOW/Anw en kinderbijslag in het buitenland. Ook nemen we deel aan de zogeheten interventiestructuur. Dat houdt in dat instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar fraude wordt vermoed. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. In 2011 hebben we deelgenomen aan 23 onderzoeken door interventieteams.

Vereenvoudiging van wet- en regelgeving, heldere en eenduidige grondslagen en benutting van geijkte en vastgestelde gegevens uit basisregistraties, bevorderen de handhaafbaarheid van de door de SVB uitgevoerde regelingen. Randvoorwaarde daarbij is een hoge kwaliteitsborging van de in basisregistraties opgenomen gegevens.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Kerncijfers 2011

(excl. mutaties in voorzieningen, incl. projecten)

	2011	2010	2009	2008	2007
AOW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	29.995	28.618	27.580	26.446	25.198
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	484	1.178	1.217	483	439
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	118	124	126	117	110
Aantal klanten	3.016.955	2.881.335	2.812.866	2.734.510	2.664.419
Kosten per klant (x € 1)	39	43	45	43	41
Uvk in % van Ukl + Tgk	0,39	0,42	0,44	0,44	0,43
Anw					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1.040	1.137	1.224	1.287	1.344
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	18	21	23	22	21
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	20	24	24	24	26
Aantal klanten	86.657	98.359	106.495	115.178	123.411
Kosten per klant (x € 1)	232	247	229	204	208
Uvk in % van Ukl + Tgk	1,90	2,09	1,95	1,80	1,88
AKW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.346	3.371	3.401	3.390	3.349
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	71	72	75	66	65
Aantal klanten *	1.932.505	1.932.097	1.932.708	1.929.722	1.927.604
Kosten per klant (x € 1)	37	37	39	34	33
Uvk in % van Ukl	2,13	2,14	2,20	1,96	1,93
TOG (t/m 2008 incl. keuringskosten)					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	34	55	52	50	44
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	3	6	5	7	5
Aantal klanten *	29.025	65.495	63.794	58.783	52.820
Kosten per klant (x € 1)	110	85	85	114	101
Uvk in % van Ukl	9,34	10,24	10,36	13,36	12,07
TAS					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	3	3	2	3
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	352	347	319	305	290
Kosten per klant (x € 1)	2.926	3.245	4.119	2.492	3.052
Uvk in % van Ukl	28,60	35,89	44,01	38,00	29,50
Kindgebonden budget					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	10	5	2	1	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	4	3	4	3	1
Aantal klanten	9.890	7.860	5.600	-	-
Kosten per klant (x € 1)	366	369	643	-	-
Uvk in % van Ukl	35,29	58,09	211,82	-	-
Bijstand Buitenland **					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	2	2	2	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	0,1	-
Aantal klanten	227	253	271	-	-
Kosten per klant (x € 1)	3.101	2.660	2.269	-	-
Uvk in % van Ukl	43,95	42,06	39,78	-	-
AIO					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	212	202	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	14	12	-	-	-
Aantal huishoudens met AIO	41.259	38.484	-	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	349	301	-	-	-
Uvk in % van Ukl	6,78	5,73	-	-	-

MKOB	2011	2010	2009	2008	2007
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	624	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	-	-	-	-
Aantal klanten	2.727.548	-	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	0	-	-	-	-
Uvk in % van Tgk	0,19	-	-	-	-

* Het aantal klanten AKW en TOG in 2011 betreft voorlopige cijfers. Het aantal klanten in de voorgaande jaren betreft definitieve cijfers.

** Bijstand Buitenland wordt sinds 1-1-2009 door de SVB uitgevoerd. In 2008 zijn alleen aanloopkosten gemaakt.

Een nadere toelichting op de wetten en regelingen wordt gegeven in hoofdstuk 2 Klanten en dienstverlening en paragraaf 4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen. Zie hiervoor de inhoudsopgave.

Prestatie-indicatoren

	Streefwaarden 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Efficiënte uitvoeringsprocessen				
Efficiency [1]	-	4,8%	2,5%	1,9%
Klantgerichte uitvoering				
Klanttevredenheidsonderzoek [2]	8	-	7,8	7,7
- klachtenafhandeling	85%	-	-	61%
- telefonisch	90%	-	90%	91%
- schriftelijk	85%	-	87%	87%
- e-mail	90%	-	88%	85%
Tijdigheid klachtafhandeling	95%	95%	97%	100%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
Nationale tijdigheid:[3]				
AOW	98%	99%	100%	100%
Anw	96%	98%	99%	98%
AKW	96%	100%	100%	100%
AIO	95%	98%	97%	-
TOG	85%	100%	100%	100%
TAS	98%	100%	100%	100%
Internationale tijdigheid:[4]				
AOW	96%	99%	99%	99%
Anw	96%	97%	98%	97%
AKW	96%	98%	98%	98%
Rechtmatigheid [5]	99%	99,9%	99,9%	99,9%
Handhaving				
Bekendheid met verplichtingen				
AOW samenwonen	60%	79%	75%	82%
AOW inkomen	60%	80%	79%	74%
Anw samenwonen	60%	89%	85%	92%
Anw inkomen	60%	93%	94%	95%
AKW inkomen kind	60%	87%	91%	86%
AKW einde studie kind	60%	69%	74%	74%
AIO samenwonen	60%	74%	-	-
AIO inkomen	60%	89%	-	-
Afdoening	95%	96%	97%	98%

[1] Efficiency: zie voor berekening paragraaf 4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen.

[2] Klanttevredenheidsonderzoek: in 2011 heeft geen onderzoek plaatsgevonden (zie paragraaf 4.3).

[3] Nationale tijdigheid: het percentage nationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

[4] Internationale tijdigheid: het percentage aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld en waarbij internationale regelingen op het gebied van de sociale zekerheid een rol spelen.

[5] Rechtmatigheid: zie paragraaf 4.2.1 in het jaarverslag.

1 Taakstelling

Wij zijn in 2011 geconfronteerd met een extra taakstelling vanuit het regeerakkoord. De SVB moet, uiterlijk ultimo 2015, in totaal een bezuiniging van circa € 54 miljoen realiseren. Dit is ongeveer 30% van onze bedrijfsvoeringkosten. Het betreft € 27,3 miljoen uit bezuinigingsmaatregelen van eerdere kabinetten en € 26,4 miljoen uit het huidige regeerakkoord.

De afgelopen jaren heeft de SVB zelf efficiencymaatregelen in gang gezet en onder andere bezuinigd door middel van Veranderprogramma SVB Tien. Ook zonder taakstelling kijkt de SVB naar mogelijkheden om de bedrijfsvoering te optimaliseren.

De SVB neemt de taakstellingopdracht zeer serieus en zag zich zodoende in 2011 genoodzaakt een aantal fors ingrijpende maatregelen te nemen. De belangrijkste maatregelen zijn:

1. Halveren van het aantal directies;
2. Forse beoogde personele reductie van meer dan 600 fte in de komende jaren door o.a. aanpassing wet- en regelgeving, vermindering controles en kwaliteitsmetingen, vermindering van staf en ondersteuning, verhoging productiviteitsnormen;
3. Onderzoeken van mogelijke herhuisvesting en samenwerkingsverbanden in de keten.

Het is niet vanzelfsprekend dat de SVB tegelijkertijd én bezuinigt, én vernieuwt, én excelleert in dienstverlening. De maatregelen vragen bijzonder veel van de organisatie. Met de gestelde taakstelling worden de grenzen van de kwaliteit van de dienstverlening opgezocht. De overheadfuncties worden enerzijds zwaar aangesproken en anderzijds wordt de SVB bijvoorbeeld meer en meer een ICT- afhankelijke uitvoeringsorganisatie. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor die burgers die dat kunnen en wensen wat veel extra inzet zal vragen van de organisatie.

Het realiseren van de forse beoogde personele reductie betekent een enorme aanslag op de capaciteit waarvan momenteel niet alle consequenties zijn te overzien. De bezuinigingen vragen om een totale herbezinning op de koers van de SVB in de komende jaren waarvoor een afzonderlijk traject zal worden opgestart.

Daarnaast wordt vanuit het programma "Compacte Overheid" verwacht dat de SVB kostenbesparingen in kan boeken welke ten goede komen aan de taakstelling in 2015. Hier liggen nu nog geen inhoudelijke maatregelen aan ten grondslag. Dit vraagstuk zal worden onderzocht met stakeholders in het publieke domein.

Tevens kunnen er ook andere of nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan binnen de SZW-keten. Dit kan gaan van kennisdeling tot het delen van services en huisvesting hetgeen in de komende jaren nader zal worden onderzocht.

Van de gemaakte keuzes hebben wij op 29 september 2011 de contouren geschetst in het aan de minister aangeboden Jaarplan 2012.

De beoogde personele reductie heeft ook consequenties voor de in de jaarrekening 2011 op te nemen voorziening Sociaal Plan en Friciekosten. Dit wordt aldaar toegelicht.

2 Klanten en dienstverlening

De SVB verleent diensten aan circa 18 miljoen burgers en heeft met ruim 5 miljoen klanten een directe uitkeringsrelatie. Iedereen komt ooit met de SVB in aanraking. Bijvoorbeeld voor het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering Anw of de kinderbijslag. Maar nu al - via MijnSVB.nl of via Mijnpensioenoverzicht.nl - kunnen alle burgers ruimschoots vóór toekomstige aanspraken op bijvoorbeeld de AOW zicht krijgen op opgebouwde rechten. Dat maakt dat de SVB overal in de samenleving aanwezig is. De regelingen die wij uitvoeren gaan over het leven; over de mooie en de moeilijke momenten, over inkomsten en ondersteuning. Wij hebben klanten in bijna alle landen ter wereld.

Wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben, wij willen er zijn. Voor vragen, uitleg en gewoon voor datgene waarop zij recht hebben: een excellente uitvoering. Elk jaar verwerken we miljoenen vragen en aanvragen. Of dat nu telefonisch of digitaal gebeurt, van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen écht verder helpt. Dat hebben wij in 2011 opnieuw willen waarmaken. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Door de regelingen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uit te voeren.

Externe visitaties wezen in 2010 al uit dat wij met het verwezenlijken van die opdracht en ambities op de goede weg zijn. De in 2011 aan de SVB toegekende prijzen, nominaties en onderscheidingen bevestigen dit beeld:

Integrale Serviceteams 'good practice'

Op 23 juni 2011 is de SVB op de Dag van de Uitvoering als winnaar uit de bus gekomen in de strijd om de meest waardevolle 'good practice' met onze inzending over de integrale serviceteams. Het oordeel van de vakjury was unaniem. Bij de SVB staat volgens de jury de klant centraal van begin tot eind, zonder dat de klant de complexiteit achter de schermen ziet of merkt. Het werken met integrale serviceteams is efficiënt en toepasbaar bij andere organisaties. "En heel belangrijk", aldus mevrouw Tineke Netelenbos, oud-minister en voorzitter van de jury, "in deze tijden is het des te belangrijker dat we als overheid laten zien dat we het goed en efficiënt doen. Van de dienstverlening van de SVB kunnen commerciële bedrijven ook nog leren."

De Dag van de Uitvoering is een jaarlijks terugkerend evenement, waarbij uitvoeringsorganisaties ervaringen met elkaar uitwisselen en leren van elkaar over uiteenlopende onderwerpen. De uitvoeringsorganisaties zijn verenigd binnen de Rijksbrede Benchmarkgroep, de RBB-groep.

Lokale prijs voor maatschappelijk betrokken ondernemen

In november 2011 won onze vestiging in Deventer de prijs voor Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO-prijs) van de gemeente Deventer. Met deze prijs spreekt de gemeente Deventer haar waardering uit voor de manier waarop de SVB zich heeft ingezet in het maatschappelijk middenveld. De MBO-prijs wordt dit jaar voor de tweede keer uitgereikt aan een maatschappelijk betrokken onderneming, die gevestigd is in Deventer en een duurzame verbinding maakt tussen het bedrijfsleven en het vrijwilligerswerk. In samenwerking met de VCD (Vrijwilligerscentrale Deventer) heeft de SVB Deventer een uniek adoptieplan opgesteld. De SVB Deventer heeft Zorggroep Solis geadopteerd en organiseert drie keer per jaar een vrijwilligersuitje met de bewoners van bejaardentehuis Groote & Voorster.

Medewerkertevredenheid: SVB kan bouwen op een goede, gezonde cultuur

Het blad Incompany stuurt jaarlijks een vragenlijst uit naar medewerkers van bedrijven en overheidsinstanties met vragen over functie, arbeidsvoorwaarden, carrièreperspectieven en cultuur. Dat onderzoek is ook door een aantal SVB-medewerkers ingevuld, die de hoogste score gaven binnen de categorie overheid. In het totaal staat de SVB op de twaalfde plaats. Incompany gaf in haar juryrapport aan dat de SVB een cultuur heeft die 'spectaculair' goed is, maar dat ook er grote tevredenheid is over de functie: *"Werknemers ervaren pas dit jaar een 'enorme' uitdaging en 'voldoening' in hun werk en ook de zelfstandigheid (7,71) die ze krijgen in hun werk is fenomenaal. Deze organisatie is erin geslaagd om werknemers een veel beter gevoel te geven tijdens hun dagelijkse werkzaamheden en is daarom de terechte nummer één binnen de overheid. Het verschil met de nummer twee is bizar groot: die eer gaat naar de gemeente Utrecht die met een 6,76 op plaats 44 staat."*

Een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert:

2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)

Het is de taak van de SVB om voor een groeiend aantal AOW-gerechtigden te zorgen dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Wie recht heeft op AOW, heeft dat opgebouwd tussen het 15^e en 65^e levensjaar. Vanaf 65-jarige leeftijd wordt het AOW-pensioen uitbetaald. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden krijgen ieder een gehuwdenpensioen dat gelijk is aan vijftig procent van het minimumloon, samen dus honderd procent. Is de partner jonger dan 65 jaar, dan komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. Alleenstaanden ontvangen zeventig procent van het minimumloon en alleenstaande ouders negentig procent. Bij deze percentages gaan we ervan uit dat iemand een volledig AOW-pensioen heeft opgebouwd. Dit is lang niet altijd het geval.

In november 2011 is de grens van 3 miljoen AOW-gerechtigden gepasseerd. Circa tien procent van de gerechtigden woont in het buitenland.

2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw)

Nabestaanden kunnen bij overlijden van een partner of van een van de ouders in een aantal gevallen een uitkering van de overheid krijgen. Dat gebeurt via de Anw. In deze wet is de uitkering aan nabestaanden, halfwezen en wezen geregeld. De Anw maakt geen onderscheid tussen gehuwden, geregistreerde partners of samenwonenden. Ook mensen die gescheiden zijn kunnen voor een uitkering in aanmerking komen. De SVB neemt aanvragen in behandeling en zorgt bij toekenning dat uitbetaling plaatsvindt. De Anw-uitkering is inkomensafhankelijk.

2.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Wie in Nederland woont of werkt en kinderen heeft die jonger zijn dan achttien jaar, heeft in beginsel recht op kinderbijslag. De hoogte van de uitkering is onder meer afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. Het aantal klanten is nagenoeg stabiel gebleven en het aantal kinderen is in 2011 licht afgenomen ten opzichte van 2010. De verwachting is dat het aantal ouders dat kinderbijslag ontvangt de komende jaren verder zal afnemen. De grootste populatie buitenlandse kinderbijslagkinderen verblijft sinds 2009 in Polen. In 2011 heeft deze trend zich nog verder doorgezet. Er zijn nu 17.000 kinderbijslagkinderen in Polen.

2.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)

Zonder aanvullend inkomen uit de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) kunnen 65-plussers met een onvolledig AOW-pensioen onder het sociaal minimum komen. De uitvoering van de AIO (voorheen: WWB65+) is per 1 januari 2010 een wettelijke taak van de SVB. De AIO garandeert een aanvulling van het onvolledige AOW-pensioen tot het sociaal minimum.

2.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

Een kind met een handicap heeft vaak extra zorg nodig. Daarom komen ouders van een thuiswonend gehandicapt kind via de TOG-regeling in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten, mits het kind beschikt over een AWBZ-indicatie van gemiddeld tien of meer uren zorg per week. Alleenverdienershuishoudens hebben recht op een extra tegemoetkoming, waarmee de afschaffing van kostwinnersvoordelen gecompenseerd wordt. Deze extra tegemoetkoming is in 2011 voor het eerst tot uitbetaling gekomen.

2.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko)

De Belastingdienst is uitvoerder van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Beide regelingen zijn inkomensafhankelijk.

De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze toeslagen. Van iedereen met het recht op kinderbijslag wordt door de Belastingdienst/Toeslagen aan de hand van het inkomen beoordeeld of er een recht op kindgebonden budget bestaat. De SVB voorziet de Belastingdienst/Toeslagen hiertoe van de benodigde gegevens met betrekking tot het recht op kinderbijslag.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen (deels) overlappen met soortgelijke buitenlandse regelingen. De SVB, als verbindingsorgaan voor de gezinsbijlagen, past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. We houden rekening met de gezinsbijslag die al vanuit een ander land wordt betaald en betalen de eventuele aanvulling vanuit Nederland. Ook informeren wij klanten over eventuele aanvullende rechten waarvoor zij conform de Nederlandse regelgeving in aanmerking komen.

2.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

Blootstelling aan asbestvezels kan een tumor in long- of buikvlies veroorzaken (een zogeheten *maligne mesothelioom*). Is iemand tijdens werkzaamheden in loondienst aan asbest blootgesteld en heeft hij of zij daardoor een *maligne mesothelioom* opgelopen dan kan de werkgever aansprakelijk worden gesteld. Vooruitlopend op een schadevergoeding van de werkgever kan een werknemer een beroep doen op de TAS. De betaling op grond van de TAS moet worden terugbetaald als de werkgever een schadevergoeding uitkeert. Is er geen werkgever meer, of erkent de werkgever geen aansprakelijkheid, dan kan een asbestslachtoffer toch een beroep doen op een uitkering op grond van de TAS. Ook huisgenoten die via werknemers zijn blootgesteld aan asbestvezels en daardoor een *maligne mesothelioom* hebben ontwikkeld, kunnen een beroep doen op de regeling.

Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Het IAS bemiddelt tussen het slachtoffer en de voormalige werkgever over een schadevergoeding en ondersteunt daarnaast slachtoffers en nabestaanden bij het aanvragen van de TAS-uitkering. Ook adviseert het IAS de SVB over de uitkering. De SVB beoordeelt het advies, neemt een beslissing en betaalt de uitkering.

2.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)

Heeft iemand een *maligne mesothelioom* niet via zijn werk in loondienst opgelopen, dan kan hij of zij aanspraak maken op een financiële tegemoetkoming via de TNS-regeling. Deze regeling is er voor slachtoffers die in hun werk als zelfstandige, via het milieu of via producten aan asbest zijn blootgesteld. De regeling sluit aan op de TAS. Het IAS ondersteunt slachtoffers en hun nabestaanden bij het aanvragen van de tegemoetkoming en adviseert de SVB hierover. Net als bij de TAS-regeling beoordeelt de SVB het advies, neemt een beslissing en betaalt de tegemoetkoming. Zo mogelijk stellen wij partijen aansprakelijk en verhalen we de reeds verstrekte tegemoetkoming.

2.9 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

De MKOB is een zelfstandige regeling toegesneden op personen die met hun inkomen nagenoeg geheel onder de Nederlandse belastingheffing vallen. De regeling voorziet in een koopkrachtcompensatie door middel van een maandelijkse tegemoetkoming voor alle binnenlandse belastingplichtigen van 65 jaar en ouder, alsmede buitenlandse belastingplichtigen, van wie tenminste 90% van het inkomen in Nederland belast is. De SVB is sinds juni 2011 met de uitvoering van deze regeling belast.

2.10 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

Wanneer bij werkloosheid de pensioenopbouw stopt, is dit nadelig voor het later te ontvangen pensioenbedrag. Om een pensioenbreuk bij werkloosheid te beperken, levert Stichting FVP onder voorwaarden kosteloos een bijdrage aan mensen van veertig jaar of ouder die in de WW terechtkomen. Zo blijft de pensioenopbouw doorlopen, waardoor geen pensioenbreuk optreedt. Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van Stichting FVP, is uitvoerder van de FVP-bijdrageregeling en blijft tot en met 31 december 2013 operationeel om de administratieve afhandeling van de regeling te verzorgen. Het bestuur van Stichting FVP blijft na 2013 in functie voor de formele afhandeling van het boekjaar 2013, waarna de stichting zal worden geliquideerd.

Sinds 1 april 2011 heeft de SVB het vermogensbeheer van de Stichting FVP ondergebracht bij Syntrus Achmea. Hierbij werd overwogen dat in de 'eindfase' van de regeling Stichting FVP gebaat is bij een andere inrichting van het vermogensbeheer.

2.11 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB)

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Mensen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig hebben, komen in aanmerking voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met het PGB kiezen mensen zelf hun zorgverlener en bepalen zij wanneer en hoe ze hulp krijgen. Eind 2011 maakten ongeveer 138.000 mensen hier gebruik van.

De SVB ondersteunt budgethouders in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) door budgethouders kosteloos en op eigen initiatief gebruik te laten maken van het SVB Servicecentrum PGB.

Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie. Eind 2011 hebben meer dan 28.700 budgethouders AWBZ hun salarisadministratie aan de SVB uitbesteed. Van deze budgethouders hebben er circa 5.200 een gecombineerd budget AWBZ/Wmo.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Ook op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen mensen die ondersteuning nodig hebben aanspraak maken op een PGB. Hiervoor kunnen ze terecht bij de gemeente. Eind 2011 liet bijna 90% van alle Nederlandse gemeenten deze ondersteuning door de SVB uitvoeren. De dienstverlening van de SVB aan budgethouders Wmo is identiek aan die voor de budgethouders AWBZ. Eind 2011 ondersteunde de SVB vanuit het Servicecentrum PGB circa 4.400 Wmo-budgethouders bij hun salarisadministratie.

2.12 Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Zorg waarvoor anders professionele hulp nodig is. Voor deze mantelzorgers heeft de overheid veel waardering. Zij kunnen als blijk van waardering, onder bepaalde voorwaarden, een mantelzorgcompliment van € 250 (wordt € 200 in 2012) ontvangen. Voor de uitvoering hiervan werkt de SVB samen met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. In 2011 hebben ongeveer 315.000 mantelzorgers een mantelzorgcompliment ontvangen. De SVB voert het mantelzorgcompliment uit in opdracht van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

2.13 Remigratiewet (REM)

De Remigratiewet (REM) biedt remigranten die naar het land van herkomst willen remigreren, faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen krachtens diezelfde regeling verhuizen naar een land van keuze.

De Remigratiewet biedt een basisvoorziening en (eventueel) een remigratievoorziening. De basisvoorziening voorziet in een vergoeding voor verhuiskosten. De REM voorziet in een maandelijkse uitkering en is gebaseerd op de kosten van het levensonderhoud in het land van bestemming. De remigratie-uitkering kan samenvallen met een andere uitkering, bijvoorbeeld de AOW. Als deze hoger is dan de remigratie-uitkering dan wordt deze laatste niet uitbetaald (nihil-uitkering).

De SVB voert de REM uit in opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

2.14 Regeling Bijstand Buitenland

De SVB voert sinds januari 2009 de *regeling Bijstand Buitenland* uit, die voorheen door het Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd uitgevoerd. Deze regeling, waarvan de toegang sinds 1996 is gesloten, verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland die geen –of niet afdoende- inkomen hebben. Het gaat om Nederlanders in het buitenland die onder het sociaal minimum ter plaatse leven. Zij krijgen via de SVB een bijstandsuitkering op het niveau van het sociaal minimum ter plaatse.

Het afnemend aantal gerechtigden (eind 2011: 227 gerechtigden), woonachtig in 23 verschillende landen, krijgt via de SVB de bijstand uitbetaald. De Nederlandse vertegenwoordigingen in het woonland assisteren de SVB in zoverre, dat zij een adviesrol hebben bij de bepaling van de hoogte van de uitkeringen en toelagen voor hun land en zij verlenen assistentie bij de aanvragen om bijzondere bijstand. In geval van spoedeisende bijzondere bijstand verlenen de vertegenwoordigingen namens de SVB voorschotten. Zowel de uitkeringslast als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van SZW.

2.15 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)

Vanaf 1 januari 2011 heeft de SVB het cliëntbeheer voor erkende verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen als wettelijke taak overgenomen van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR). Binnen de SVB verzorgt de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) het cliëntbeheer en de uitvoering van de Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940 – 1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo), de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp), de Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv), de Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers (Wbpzo) en de tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie naoorlogse generatie (Tvp). De politieke verantwoordelijkheid voor het cliëntbeheer ligt bij de minister van VWS. Over de uitvoering van de V&O-wetten wordt separaat verantwoording afgelegd.

2.16 Libië

Vanwege de situatie in Libië is op 22 februari 2011 de tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libië in werking getreden voor Nederlandse evacués en hun familie uit dat land. De regeling van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bood evacués de mogelijkheid om in hun eerste levensonderhoud te voorzien. Ook mensen die zelf terugkeerden uit Libië konden, nadat zij waren geregistreerd, een beroep doen op de regeling. De regeling gold in eerste instantie voor gerepatrieerden. Dat zijn personen die op aanwijzing en met hulp van Nederland wegens de situatie aldaar zijn geëvacueerd uit Libië naar Nederland. De regeling is daarnaast geopend voor personen die niet door de Nederlandse overheid zijn geëvacueerd maar op eigen gelegenheid het land hebben verlaten en naar Nederland zijn (door)gereisd.

Per 31 december 2011 is de regeling definitief beëindigd vanwege de verbeterde situatie in Libië. Over de periode van 22 februari tot en met 31 december 2011 hebben 22 mensen van de Libië-regeling gebruik gemaakt. Eind december maakten nog drie personen er gebruik van. Zij zijn tijdig geïnformeerd over het definitieve einde van de regeling per 31 december 2011 en hebben zich tijdig kunnen voorbereiden op terugkeer naar Libië of vestiging in Nederland.

2.17 Verzekerings-activiteiten

Detacheringsverklaring

Nederlanders die door hun werkgever in het buitenland worden gedetacheerd, hebben voor hun sociale verzekeringen een detacheringsverklaring nodig. Op grond van het *Besluit internationale taken* (ministerie van SZW) geeft de SVB die verklaringen af. Dat gebeurt op verzoek van bedrijven en instellingen en van mensen die werken als zelfstandige.

Het aantal mensen dat met een detacheringsverklaring over de grens werkt, was in 2011 ruim 90.000. Het aantal verklaringen dat de SVB in 2011 heeft ontvangen voor mensen die in Nederland kwamen werken, was 89.000.

Vrijwillige verzekering

Bijna iedereen in Nederland is verzekerd voor het AOW-pensioen en de Anw-nabestaandenuitkering. Vaak zijn mensen die niet in Nederland wonen, maar hier wel werken, ook verzekerd. Wie buiten Nederland gaat wonen of werken is in het algemeen niet langer verplicht verzekerd. Voor ieder niet-verzekerd jaar wordt het AOW-pensioen met twee procent gekort. Wie een vrijwillige AOW-verzekering afsluit voorkomt korting op het AOW-pensioen. Ook een vrijwillige Anw-verzekering is mogelijk. Zo kunnen nabestaanden bij overlijden van de verzekerde toch een Anw-uitkering ontvangen.

Iemand die na zijn vijftiende verjaardag voor het eerst in Nederland komt wonen of werken heeft geen volledig AOW-recht opgebouwd. De ontbrekende jaren kunnen worden ingekocht. Iemand kan achteraf de premies over die jaren alsnog vrijwillig betalen. De aanvraagtermijn om voor inkoop in aanmerking te komen is tien jaar.

De SVB verzorgt deze vrijwillige verzekeringen. In 2011 waren 13.500 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw.

Schuldige nalatigheid

Wie verzekerd is voor de volksverzekeringen en inkomen geniet, is premies volksverzekeringen verschuldigd. De verschuldigde premie wordt vastgesteld en geïnd door de Belastingdienst. Wanneer de Belastingdienst geen mogelijkheid ziet om deze verschuldigde premie te innen, dan is de Belastingdienst verplicht dit te melden aan de SVB. De SVB onderzoekt en beoordeelt of de klant verwijtbaar nalatig is en houdt daarvan een administratie bij. Na vaststelling van schuldige nalatigheid moet de klant alsnog de verschuldigde premie aan de Belastingdienst afdragen. Het gevolg van het vaststellen van schuldige nalatigheid is, dat het AOW-pensioen van de klant voor elk jaar dat hij verwijtbaar nalatig is met twee procent wordt gekort, tenzij de schuld alsnog aan de Belastingdienst is voldaan.

De SVB benadert deze groep mensen proactief met het verzoek alsnog de achterstallige premies te betalen, om zodoende te voorkomen dat het AOW-pensioen wordt gekort. Veel mensen dragen alsnog de premies af.

In de loop van 2010 is de SVB begonnen met een geautomatiseerde verwerking van de meldingen door de Belastingdienst. Daardoor zijn in 2011 bijna drie keer zoveel gevallen verwerkt als in het jaar ervoor: 19.600 gevallen in 2010 en 54.000 gevallen in 2011. Daarvan zijn er 32.000 meldingen automatisch en 22.000 meldingen handmatig verwerkt. Bovendien heeft de SVB 23.000 meldingen gekregen van mensen die geheel of gedeeltelijk alsnog hun premies afdroegen, waarvan er 9.334 handmatig zijn verwerkt.

AWBZ verzekerdenregistratie

Op 15 maart 2011 is de nieuwe wet opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekeringswet in werking getreden, met als doel het aantal mensen zonder wettelijke zorgverzekering terug te dringen. Het CVZ voert deze wet uit, daarbij geholpen door de SVB bij het opsporen van ten onrechte onverzekerden. De SVB heeft de taak erbij gekregen de verzekeringspositie AWBZ vast te stellen. Voor de AWBZ-verzekeringsplicht gelden in principe dezelfde voorwaarden en uitzonderingen als voor de overige volksverzekeringen. Diegenen die van rechtswege verplicht verzekerd zijn voor de AWBZ, zijn verplicht zich te verzekeren voor de Zorgverzekeringwet. De vergelijking van het bestand van degenen die daadwerkelijk zich hebben ingeschreven bij een zorgverzekeraar en degenen die dat zouden moeten doen, wordt in opdracht van het CVZ gedaan door de SVB. De SVB levert het CVZ na opschoning van de uitzonderingen het netto-bestand van onverzekerden Zorgverzekeringswet. Het CVZ schrijft de ten onrechte onverzekerden vervolgens aan. Deze acties kunnen leiden tot verzoeken van burgers aan de SVB om een beschikking aangaande de AWBZ-verzekeringsstatus. Wie niet AWBZ-verzekerd is, is in principe immers ook niet verplicht zich voor de Zorgverzekeringswet te verzekeren. Er zijn afspraken gemaakt tussen SVB en CVZ over het opvangen en doorgeleiden van klantreacties naar aanleiding van de mailings van het CVZ.

Er zijn door de SVB in 2011 160.000 meerderjarigen geselecteerd die hoogstwaarschijnlijk ten onrechte geen zorgverzekering hadden afgesloten. Daarnaast zijn van 3.900 minderjarigen de ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers aangeschreven. De SVB heeft mede naar aanleiding van deze opsporingsoperatie in 2011 28.000 verzoeken tot vaststelling van de AWBZ-verzekeringsstatus afgehandeld. Ongeveer 75% van deze mensen bleek alsnog niet verzekerd voor de AWBZ. In veel gevallen betrof het uit Nederland vertrokken burgers, die zich niet hadden laten uitschrijven uit de GBA, of Nederlanders (en hun partners en kinderen) die in het buitenland werkzaam zijn en zich om die reden hebben aangemeld bij een buitenlandse zorgverzekeraar, maar dit niet gemeld hadden aan het CVZ.

Ontheffingen

Bepaalde groepen gepensioneerden en gezinsleden van mensen in dienst van een volkenrechtelijke organisatie kunnen ontheffing krijgen van de verzekeringsplicht voor de volksverzekeringen of alleen voor de AWBZ. De SVB heeft in 2011 totaal 1.112 aanvragen verwerkt. Sinds 1 maart 2011 verstrekt de SVB ook de ontheffingen voor de AWBZ.

Administratie geregistreeerde gemoedsbezwaarden

Gemoedsbezwaarden hebben op grond van hun levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren tegen het sluiten van verzekeringen. De SVB kan deze mensen ontheffing verlenen van de premieplicht voor een of meer volks- of werknemersverzekeringen. Ook hiervan houden we de administratie bij. De gemoedsbezwaarden betalen in plaats van premie een premieervangende loonbelasting. In totaal gaat het evenals in 2010 om circa 12.000 mensen. De SVB levert gegevens over de verstrekte vrijstellingen aan andere belanghebbenden, zoals UWV, Belastingdienst en CVZ.

3 Organisatie en omgeving

Wie zijn we en waar staan we voor?

De SVB is een gedegen en loyale uitvoerder van volksverzekeringen en diverse andere regelingen in Nederland. Wij zorgen ervoor dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Dat doen we in opdracht van de overheid, al ruim 110 jaar. Wij nemen onze taken uiterst serieus. Daarom voeren we niet alleen uit, maar zijn we ook nauw betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt uitgevoerd kunnen worden. Maar eerlijke sociale zekerheid betekent ook: duidelijke informatie geven over wetten en regelingen. Daarom zoeken wij steeds naar de beste manieren om onze klanten te informeren.

Door zorgvuldig om te gaan met de regelingen en deze correct en doelmatig uit te voeren, wil de SVB een onbetwiste positie verwerven als autoriteit in het beheer van de sociale zekerheid.

De waarden van de SVB zijn:

- De SVB is onbetwist in uitvoering;
- De SVB is verbonden met de samenleving;
- De SVB is inspirerend in kennis;
- De SVB is eerzaam.

Verbonden met de samenleving. Wat betekent dat?

Maandag 7 november 2011 organiseerde de SVB voor de achtste keer haar jaarlijkse conferentie met de titel: *Voor alle leeftijden. Solidariteit en Sociale Zekerheid: Kunnen we het nog uitleggen?* De conferentie werd geopend door de minister (zie paragraaf 4.5.7).

Verder zijn wij verbonden met de samenleving, onder meer door kennis in te brengen en uitvoeringsexpertise te delen met andere organisaties en overheden. We volgen de ontwikkelingen in de maatschappij op de voet. In Nederland, in Europa en daarbuiten. Door voeling te houden met wat er speelt, kunnen we tijdig reageren op nieuwe of veranderende wensen en behoeften op het gebied van sociale zekerheid. Zodat we vanuit onze rol als uitvoerder blijven bijdragen aan een evenwichtige samenleving.

3.1 De organisatie

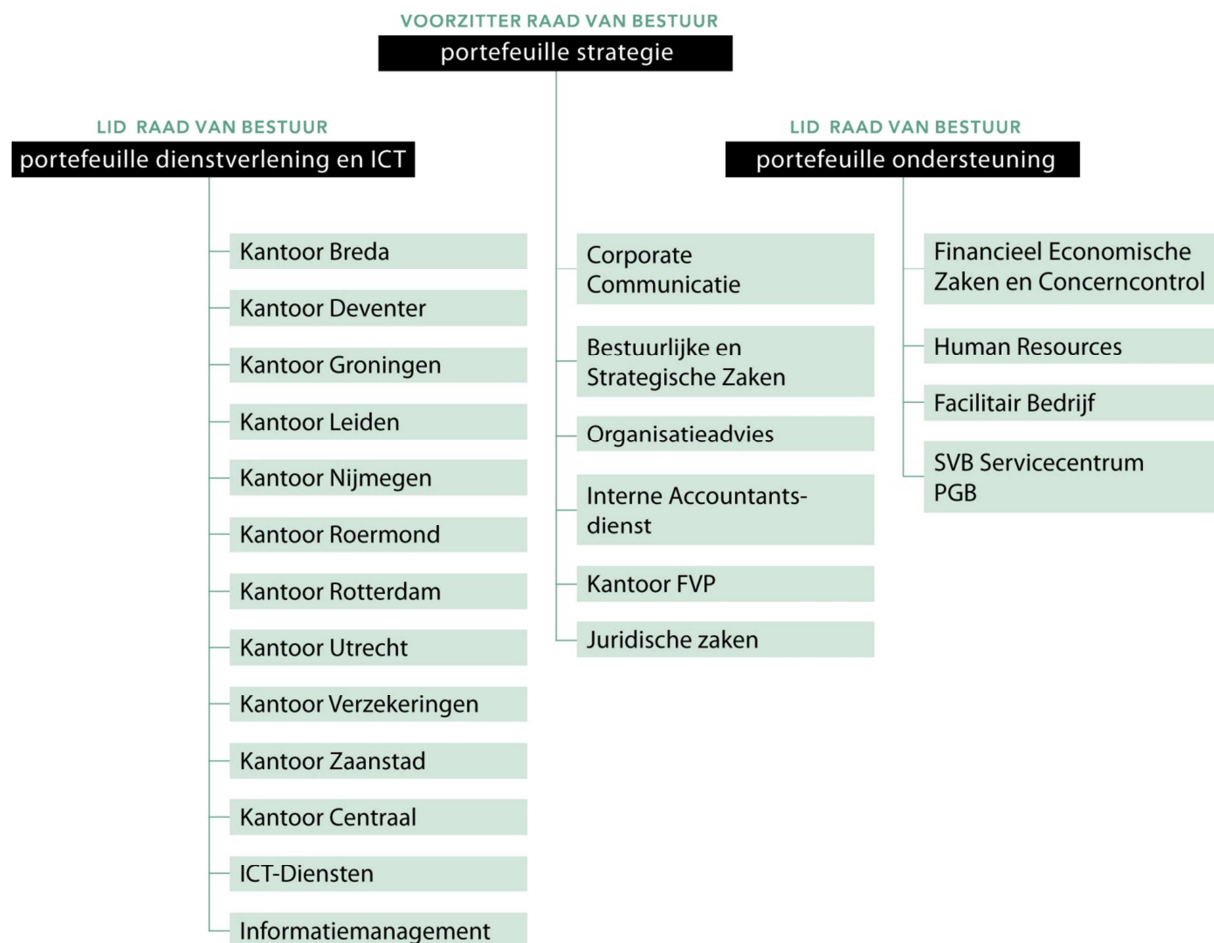
Organiseren rondom dienstverlening

De SVB is helder en efficiënt georganiseerd. De organisatie is flexibel, zodat we snel kunnen inspelen op ontwikkelingen in de samenleving.

We passen nieuwe uitvoeringstaken soepel in de bestaande organisatie in. En als dat nodig is, passen we de organisatie ook aan om optimale dienstverlening te kunnen leveren. De gemiddelde bezetting over 2011 bedroeg 3.205 fte.

De SVB heeft voor de komende jaren in het kader van de bezuinigingen van het kabinet een grote taakstelling gekregen. Tegelijkertijd neemt bijvoorbeeld het aantal AOW-klanten toe en wordt de uitvoering van bestaande én nieuwe regelingen gecompliceerder. Voor de aanpassingen in de organisatie zijn in 2011 al belangrijke voorbereidingen in gang gezet.

Organogram SVB



Dicht bij de klant

De SVB heeft negen vestigingen over heel Nederland: Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. Daarnaast zijn er drie kantoren met een speciaal karakter:

- Het SVB Servicecentrum PGB, dat diensten verleent aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget en tevens zorg draagt voor uitvoering van het Mantelzorgcompliment;
- Kantoor Verzekeringen, waar onder meer de verzekerdenadministratie wordt gevoerd, alsmede uitvoering wordt gegeven aan de vrijwillige verzekeringen;
- Kantoor FVP, waar de bijdrageregeling voor de *Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering* wordt uitgevoerd.

3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving

Onze opdrachtgevers: toenemende samenwerking en samenhang

Opdrachtgevers van de SVB zijn -naast het ministerie van SZW- andere departementen, gemeenten en collega-uitvoerders zoals de Belastingdienst en het College voor zorgverzekeringen.

Naast de bekende uitvoeringstaken bestaat de dienstverlening van de SVB uit het maken van uitvoeringstoetsen, het verstrekken van beleidsinformatie, het doen van onderzoek, het opstellen van prognoses en het maken van doorrekeningen voor opdrachtgevers.

Omdat bij de uitvoering van sociale zekerheid een groot aantal overheden en organisaties is betrokken, vinden we samenwerking tussen die partijen erg belangrijk. Alleen op die manier is het mogelijk samenhangend beleid en logische dienstverlening te ontwikkelen. Daarom deelt de SVB haar expertise met andere organisaties, zoals andere uitvoerders in Nederland en universiteiten en uitvoerders op het gebied van sociale zekerheid in andere (Europese) landen. De ontwikkelingen vanuit het programma Compacte Rijksdienst versterken naar verwachting deze tendens tot verdergaande samenwerking en kennisdeling. In het kader van project 12 van het programma Compacte Rijksdienst participeerde de Sociale Verzekeringsbank intensief in een traject dat in 2012 zal worden gecontinueerd.

Onze regelingen: wetswijzigingen, taakstellingen en deregulering

De SVB bereidde zich in 2011 in intensieve samenwerking met het ministerie van SZW voor op een aantal majeure wetsvoorstellen die onze uitvoering raken en in 2012 of daarna in werking zullen treden (zie hierna).

Daarnaast is in de brief van de minister aan de Tweede Kamer van 14 maart 2011 een aantal dereguleringsvoorstellen gedaan, die tot complexiteitreductie en daarmee tot realisatie van een deel van de taakstellingen moeten leiden. Ultimo 2011 heeft de Sociale Verzekeringsbank hierover een uitvoeringstoets uitgebracht aan de minister.

Ontwikkelingen AOW

In 2011 hebben zich verschillende ontwikkelingen voorgedaan op het gebied van de AOW:

Generieke korting

De SVB heeft in 2011 een uitvoeringstoets uitgebracht op het aangepaste wetsvoorstel Generieke Korting Partnertoeslag. Het wetsvoorstel is zo aangepast dat huishoudens die door toepassing van deze korting onder een inkomen van € 30.000 komen, van deze korting zijn uitgezonderd. Oorspronkelijk lag deze grens bij € 20.000. Gelijktijdig is het kortingspercentage aangepast van 8% naar 10%.

De wetswijziging is met ingang van 1 augustus 2011 in werking getreden. Met de wetswijziging is een bezuiniging beoogd van € 38 miljoen op de uitkeringslasten in 2011. Meer mensen dan verwacht blijken onder de inkomensgrens van € 30.000 te vallen. Deze korting heeft geleid tot een besparing van € 24 miljoen ten opzichte van 2010.

Verhoging AOW-leeftijd

In 2011 heeft de SVB uitvoeringstoetsen uitgebracht, samenhangend met de beoogde verhoging van de AOW-leeftijd en de mogelijkheid tot flexibiliseren. De beoogde inwerkingtreding van het wetsvoorstel is 2013. Vanaf dat moment wordt het mogelijk de uitbetaling van het AOW-pensioen maximaal 5 jaar uit te stellen. Uitstel wordt gecompenseerd met een verhoging van de AOW in de toekomst. Wanneer de AOW-leeftijd in 2020 wordt verhoogd naar 66 jaar, wordt het ook mogelijk een jaar eerder (tegen een lager bedrag) de AOW in te laten gaan.

Voortvluchtige veroordeelden

In 2011 is bij wet geregeld dat van personen die zich onttrekken aan een opgelegde vrijheidsstraf de uitkering wordt stopgezet. Sinds 1 oktober 2011 zijn 79 uitkeringen stopgezet (AOW: 68, Anw: 10, AIO: 1).

Bij de gegevensuitwisseling met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) is de identificatie van voortvluchtigen met een uitkering van belang. Aangezien het CJIB waarschuwde dat er een verhoogd risico bestaat op meerdere identiteiten per persoon, is in deze uitwisseling een extra stap ingelast. Er vindt na de eerste selectie op grond van de aangeleverde bestanden een controle door het CJIB plaats, waarbij het CJIB eenduidig vast kan stellen dat de geselecteerden inderdaad juist zijn geïdentificeerd en actueel zijn opgenomen in het Opsporingsregister.

Ontwikkelingen Aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen (AIO)

De wetsvoorstellen Wijziging WWB -in verband met bevordering van deelname aan de arbeidsmarkt- en Afbouw Dubbele Heffingskorting zijn eind december door de Eerste Kamer aangenomen en treden per 1 januari 2012 in werking.

De AIO-klanten zijn door de SVB rond 1 oktober 2011 geïnformeerd over de verlaging van de AIO met het bedrag van de MKOB per 1 januari 2012. Ultimo december zijn zij geïnformeerd over de gevolgen van de nieuwe huishoudtoets, de verkorting van de toegestane verblijfsduur in het buitenland en het geldende overgangsrecht.

Veel werk is verzet door de SVB om invoering van de wetswijzigingen per 1 januari 2012 mogelijk te maken.

Ook in de nabije toekomst zullen weer de nodige ontwikkelingen plaatsvinden vanwege de inwerkingtreding van de wet Wijziging Ingangsdatum AOW-ouderdomspensioenen en de wet Werken Naar Vermogen.

Ontwikkelingen AKW

Ook op het gebied van de AKW hebben zich in 2011 verschillende ontwikkelingen voorgedaan:

Wet herziening Exportbeperking Kinderbijslagen

De SVB heeft in 2011 een uitvoeringstoets uitgebracht naar aanleiding van het wetsvoorstel Herziening Exportbeperking Kinderbijslagen. Dit wetsvoorstel moet leiden tot het beëindigen van de uitbetaling van kinderbijslagen en kindgebonden budget in landen buiten de EU/EER. Hiervoor is echter ook aanpassing van verdragen, gesloten met niet-EU/EER-landen nodig. Het wetsvoorstel voorziet in overgangsrecht voor aanpassing van een verdrag en in overgangsrecht in geval een verdrag wordt opgezegd. De huidige beperking dat de in het buitenland wonende verzekerde geen kinderbijslag ontvangt ten behoeve van het kind in Nederland wordt door dit wetsvoorstel opgeheven.

Stopzetten kinderbijslag bij uithuisplaatsing

In 2011 was de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel Verbetering Rechtspositie Pleegouders. Dit wetsvoorstel beoogt onder meer het stopzetten van de kinderbijslag indien een kind uit huis wordt geplaatst. Signalen over de uithuisplaatsing zouden gemeld dienen te worden door de Bureaus Jeugdzorg.

De SVB heeft over dit wetsvoorstel in 2009 een uitvoeringstoets uitgebracht. Sindsdien is een en ander gewijzigd in de verlening van indicaties uithuisplaatsing door Jeugdzorg. Voor het wetsvoorstel heeft dat tot gevolg dat de rechtsbescherming voor ouders niet langer sluitend geregeld is in geval van stopzetten kinderbijslag en dat er een nieuwe administratie opgezet dient te worden in de Jeugdzorg-sector, die er nu niet is. De SVB heeft dit signaal afgegeven aan de minister van VWS. Invoering van het wetsvoorstel is uitgesteld. Onduidelijk is momenteel op welke wijze en wanneer het wetsvoorstel zal worden ingevoerd.

PGB AWBZ

De toegang tot het PGB-AWBZ is per 1 januari 2012 beperkt. In nieuwe gevallen zal slechts in beperkte mate een PGB mogelijk zijn. Voor het overige wordt zorg in natura verstrekt. Bestaande gevallen komen eind 2013 onder het beperkte regime. Voor gevallen waar zorg in natura niet (voldoende) beschikbaar is, bestaat per 1 januari 2012 de Vergoedingsregeling. Voor het SVB Servicecentrum PGB betekent dit een aanmerkelijke afbouw in de komende jaren van het aantal budgethouders waarvoor de SVB de salarisadministratie uitvoert.

AWBZ-verzekerdenregistratie

De SVB is in 2011 een actuele AWBZ-verzekerdenregistratie gaan voeren. Dit in het kader van het wetsvoorstel Opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekeringswet, dat de Eerste Kamer begin 2011 aanvaardde. Door alle in 2011 door SVB en het College voor zorgverzekeringen uitgevoerde acties, zijn er inmiddels naar schatting nog circa 50.000 personen met de status 'onverzekerd'. Bij de overige 106.000 personen is ultimo 2011 gebleken dat zij inmiddels een verzekering voor de Zorgverzekeringswet hebben (67.000), dan wel niet AWBZ-verzekerd blijken te zijn (38.000). De exacte cijfers zullen te zijner tijd door het Ministerie van VWS worden opgenomen in de Verzekerdenmonitor.

Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR): overdracht taken

De SVB voert vanaf 1 januari 2011 de Wet Wuvo uit, ofwel de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. Dat doen onze nieuwe collega's in Leiden bij de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen. Zij zijn allen afkomstig van de Pensioen- en Uitkeringsraad. De Pensioen- en Uitkeringsraad is blijven bestaan in de vorm van een college van 9 leden. De Raad neemt de beslissingen over eerste aanvragen en stelt de beleidsregels voor de afdeling vast.

Op 5 januari 2011 is de wijze van samenwerking tussen de SVB en de Pensioen- en Uitkeringsraad in nieuwe vorm bekrachtigd met het ondertekenen van een convenant. De inspanningen die door de SVB verricht zijn in 2011 ten aanzien van de V&O-wetten, hebben geleid tot een positief oordeel van de V&O-cliëntenraad. De overgang van de V&O-wetten van de voormalige Pensioen- en Uitkeringsraad naar de SVB is voor de klanten geruisloos verlopen en, mede gezien het oordeel van de cliëntenraad, succesvol afgerond.

Ontwikkelingen Remigratiewet

Naar aanleiding van de in december 2008 aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet is begin 2010 een conceptvoorstel tot wijziging van de Remigratiewet aan de SVB voorgelegd. De SVB heeft hiervoor een uitvoeringstoets uitgebracht. De parlementaire behandeling van het concept wetsvoorstel is nog niet afgerond.

Met ingang van 16 november 2011 is de Regeling Doelgroepen Remigratiewet aangepast. Personen met de Chinese nationaliteit en personen van wie één van de ouders behoorde tot de doelgroep op grond van nationaliteit of voormalige nationaliteit en deze nationaliteit zelf niet hebben of hebben gehad, kunnen geen aanspraak meer maken op een uitkering op grond van de Remigratiewet. In de overgangsregeling is bepaald dat personen uit deze doelgroep, die al een uitkering op grond van de remigratiewet toegekend hebben gekregen vóór de ingangsdatum van de gewijzigde regeling, de uitkering behouden. Ook worden nieuwe aanvragen voor basis- en/of remigratievoorziening nog in behandeling genomen als ze bij de SVB zijn ontvangen vóór de ingangsdatum van de gewijzigde regeling.

Regeling Bijstand Buitenland

De uitvoeringskosten vielen in 2009 en 2010 hoger uit dan begroot. Daarom heeft in 2011 een nader onderzoek naar deze uitvoeringskosten plaatsgevonden. Er is bezien waar vereenvoudigingen in de werkzaamheden gerealiseerd konden worden. Vereenvoudiging in de administratie van de eenvoudige medische kosten is in de loop van 2011 doorgevoerd. Met ingang van 2012 worden de uitkeringsbedragen in plaats van vier keer maar twee keer per jaar aangepast aan de meest actuele wisselkoers. Met deze maatregelen tracht de SVB de regeling Bijstand Buitenland adequaat uit te voeren.

Eind 2011 zijn er nog 227 gerechtigden voor wie de SVB de beoordeling verzorgt van het voortbestaan van het recht, de uitbetaling en verdere afwikkeling. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië, Spanje of Zuid-Afrika.

Wet woonlandbeginsel in de sociale zekerheid

De SVB heeft in 2011 een uitvoeringstoets (U-toets) uitgebracht n.a.v. het wetsvoorstel Woonlandbeginsel voor landen buiten de EU. Met dit wetsvoorstel wordt beoogd om onder meer in de Anw en de AKW het woonlandbeginsel in te voeren. Op grond van deze wet wordt de hoogte van de uitkering afgestemd op het kostenniveau van het woonland waar de gerechtigde en/of het kind woont.

Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

Met ingang van 1 juni 2011 is de wet *Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen* (MKOB) in werking getreden en deze vervangt daarmee de AOW-tegemoetkoming. De MKOB heeft als doel een welvaartscompensatie te geven aan in Nederland belastingplichtige AOW-gerechtigden. Hiervoor komen alle binnenlandse en buitenlandse belastingplichtigen van 65 jaar en ouder in aanmerking, van wie tenminste 90% van het wereldinkomen in Nederland belast is.

Door de invoering ontvangen naar schatting 290.000 AOW'ers in het buitenland hun AOW-tegemoetkoming niet meer. De meesten hiervan komen niet in aanmerking voor de MKOB, aangezien zij niet aan de genoemde voorwaarde voldoen. Met de introductie van deze nieuwe regeling wordt een bezuiniging gerealiseerd, door de koopkrachttegemoetkoming niet meer te exporteren.

Ontwikkelingen Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ)

De SVB heeft een lange historie op het gebied van voorlichting aan grensarbeiders. Aangezien het UWV en het College voor zorgverzekeringen mede-opdrachtgever van de bureaus zijn, is het mogelijk om deze voorlichting op het brede gebied van de sociale zekerheid integraal, dus over de wetten en kolommen heen, te verzorgen.

In het kader van de invulling van de taakstelling in het SZW-domein heeft de minister van SZW aangegeven de persoonlijke dienstverlening door BBZ en BDZ te willen beëindigen en de gehele voorlichting via elektronische weg te laten plaatsvinden. Tijdens de begrotingsbespreking SZW heeft de Tweede Kamer de motie Van den Besselaar aangenomen, waarin de minister gevraagd wordt te onderzoeken of voor complexe gevallen de persoonlijke dienstverlening door de bureaus voor Belgische en Duitse Zaken in stand kan worden gehouden. Minister Kamp heeft naar aanleiding van deze motie de SVB de opdracht gegeven om te onderzoeken of e-dienstverlening in alle gevallen toereikend is.

Ook zal worden onderzocht in hoeverre derden, zoals de Euregio's, gemeenten en provincies, bereid zijn de persoonlijke voorlichting aan de grensarbeiders te financieren. In november 2011 vond een conferentie over dit thema plaats. Tijdens deze conferentie werd een eerste begin gemaakt met het onderzoeken van de mogelijkheden van externe financiering voor de persoonlijke dienstverlening en het verbeteren van de bestaande elektronische dienstverlening.

3.3 Gegevensuitwisseling

Belang van informatie-uitwisseling

De SVB wisselt informatie uit met diverse instanties en klanten. Dit gebeurt niet alleen in het kader van het verlichten van de administratieve lasten van de burger, het verhogen van de kwaliteit en de doelmatigheid van de dienstverlening, maar ook in het kader van fraudebestrijding.

Bij de gegevensuitwisseling wordt, gezien de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB, vooral gebruik gemaakt van massale elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. De SVB wisselt op dit moment met veel instanties digitaal gegevens uit, zoals de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Rijksdienst voor het Wegverkeer en pensioenfondsen. Maar ook met andere instanties, waaronder het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de gemeenten, Justitie, het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), het Centraal Administratiekantoor (CAK), het ministerie van Justitie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ).

De medewerkers beschikken met een digitaal systeem (Suwinet-Inkijk) over de gegevens uit elkaars bestanden. Hierdoor hoeven de deelnemers aan Suwinet-Inkijk hun gezamenlijke cliënten in principe slechts één keer naar een gegeven te vragen.

Ketensamenwerking en ketenbeleid

Samenwerking met andere organisaties behelst meer dan alleen gegevensuitwisseling. Ketensamenwerking is een belangrijk aandachtspunt voor de SVB. Het gaat er vooral om wat die samenwerking voor bepaalde doelgroepen kan betekenen. Het nieuwe stelsel van basisregistraties maakt ook nieuwe samenwerkingen mogelijk die de klant ten goede komen. Voorbeelden zijn er in de samenwerking met gemeenten. Het gaat dan om de doelgroepen 65+ met alleen AOW of een onvolledige AOW. Een ander voorbeeld is de zorgketen met het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en Centraal Administratiekantoor (CAK), waarbij het gaat om de doelgroep voor wie de eigen bijdrage AWBZ wordt ingehouden.

Met het oog op de ontwikkelingen van de E-overheid en E-dienstverlening is de verwachting dat de ketensamenwerking en het uitwisselen van gegevens verder zal toenemen. De SVB heeft hiertoe een strategisch ketenbeleid ontwikkeld, dat in de komende jaren verder zal worden geïmplementeerd.

De SVB zal waar mogelijk aansluiten bij de overheidsbrede ICT-voorzieningen, gebruik maken van de basisregistraties en participeren in projecten die de ketensamenwerking bevorderen. Projecten waarin de SVB op dit moment participeert zijn bijvoorbeeld LEAF, het Digitaal Klantdossier (DKD), Mens Centraal, Registratie Niet-Ingezetenen (RNI), en mGBA. Daarbij neemt de SVB deel aan de Manifestgroep en uit deze groep voortvloeiende initiatieven. In 2011 is daarnaast een belangrijke ontwikkeling in dit verband in gang gezet met de start van het Programma Compacte Rijksdienst, in bijzonder project 12 Inkomensondersteuning/-voorziening burgers.

Internationaal

De buitenlandse gegevensuitwisseling van de SVB speelt zich vooral – maar niet uitsluitend – in EU-verband af.

Per 1 mei 2010 is de nieuwe EG-verordening 883/2004 van kracht gegaan, die nieuwe eisen stelt aan de EU-gegevensuitwisseling. De oorspronkelijk geplande datum voor de realisatie van de elektronische gegevensuitwisseling tussen de lidstaten was op grond van deze verordening vastgesteld op 1 mei 2012. De ontwikkeling van het elektronische systeem ter vervanging van de papieren uitwisseling heeft vertraging opgelopen, wat in oktober 2011 heeft geleid tot het besluit van de Administratieve Commissie (AC), om de invoering van de elektronische gegevensuitwisseling uit te stellen tot 1 mei 2014.

De Nederlandse uitvoeringsinstellingen (SVB, UWV, CVZ en Belastingdienst) zijn sterk betrokken bij de ontwikkeling van het systeem, onder andere door als testland (één van de 6) van de door de Commissie ontwikkelde producten op te treden. Daarnaast levert de SVB de voorzitter van de EESSI Project Steering Committee. Dit comité heeft mandaat van de AC om als projectmanagement-comité voor de implementatie in de lidstaten op te treden en de commissie te ondersteunen bij de werkzaamheden in het kader van deze implementatie.

Sinds eind 2011 voert de SVB met 14 landen een elektronische gegevensuitwisseling uit, ofwel is met landen in gesprek, om tot een elektronische gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast hebben er proefuitwisselingen met Aruba en Curaçao plaatsgevonden en zijn er gesprekken gaande met Sint Maarten en de BES-eilanden om te bezien of de mogelijkheid tot elektronische uitwisseling van gegevens bestaat.

Doel van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen, sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en fraude en misbruik te beperken.

3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

Beëindiging voorlopige toepassing verdragen

In 2011 zijn de nodige voorbereidingen getroffen teneinde per 1 januari 2012 de voorlopige toepassing van de verdragen met Bolivia, Botswana, Brazilië, Costa Rica, Gambia, Mali en Mexico te kunnen beëindigen, mede in verband met het feit dat deze landen de ambtelijk afgesloten verdragen nog niet hadden geratificeerd. Rekening houdend met het overgangsrecht uit het wetsvoorstel Herziening Beperking Exportbeperking Kinderbijslagen zullen de uitkeringen in deze landen aangepast worden.

Kenniskruispunt Buitenland (KKB)

Het KKB stelt alle medewerkers die te maken hebben met internationale klantcontacten in staat om vragen beter en sneller te kunnen beantwoorden. Tevens dient het als ondersteuning in de gevalbehandeling. In 2011 is het gebruik van het KKB verder toegenomen, bijna 600.000 keer is een pagina van het KKB geraadpleegd.

In 2011 zijn 12 nieuwe landen en een aantal aanvullingen op de bestaande landen aan het KKB toegevoegd. In totaal is nu informatie over 40 landen op het KKB beschikbaar voor de medewerkers. Het KKB is in 2011 overgebracht naar de staande organisatie en de projectstatus is daarmee afgesloten.

Websites over sociale zekerheid

De SVB beheert verschillende internetsites op het gebied van sociale zekerheid, of verleent hieraan medewerking.

De portals www.NewtoHolland.nl en www.vertreknaarhetbuitenland.overheid.nl, worden beheerd in samenwerking met de Manifestgroep. De website www.grensinfopunt.nl werd gestart vanuit een samenwerking van de ministeries van SZW en Financiën. De inhoudelijke ondersteuning gebeurt vanuit de bureaus voor Belgische en Duitse Zaken. De site www.migratieforum.nl wordt beheerd door de Manifestgroep en de partners van het Grensinfopunt. Betrekkelijk nieuw is de portal www.startpuntgrensarbeid.nl. Deze site voorziet mensen die in Nederland of Duitsland wonen en aan de andere kant van de grens werken van antwoorden op praktische vragen. Via deze portal kunnen deze grensarbeiders informatie krijgen over bijvoorbeeld belastingen en sociale zekerheid. Ook biedt de website, via een checklist, individuele informatie en verwijzingen naar persoonlijke adviseurs en betrokken instanties, zoals de Belastingdienst, de SVB en het Grensinfopunt.

Attachés voor sociale zaken

In sommige landen waar veel klanten wonen, wordt de SVB vertegenwoordigd door attachés voor sociale zaken. De SVB heeft attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije. Zij werken ook in opdracht van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en de Belastingdienst. De attachés zijn als contactpersoon voor de Nederlandse sociale zekerheid in deze landen verbonden aan de Nederlandse ambassades. Ze verzorgen klantcontacten en verrichten verificaties en controles. Zij adviseren de SVB op het vlak van de verbetering van de dienstverlening aan klanten in hun gastland. Daarnaast onderhouden zij contacten met de nationale autoriteiten en zusterorganisaties.

In 2011 hebben de attachés veel vragen gekregen naar aanleiding van de intrekking van de tegemoetkoming AOW, die vervangen is door de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB). Veel in het buitenland wonende AOW-gerechtigden komen niet in aanmerking voor deze tegemoetkoming, aangezien men niet aan de voorwaarde voldoet dat 90% van het wereldinkomen aan de Nederlandse belasting onderworpen is.

Daarnaast zijn ook veel vragen beantwoord over de inkomensvaststelling door de Belastingdienst in het kader van de premieheffing Zorgverzekeringswet en de daarmee samenhangende premievaststelling door het CVZ.

De bureaus van de attachés voor sociale zaken in Rabat en Ankara hebben in nauwe en goede samenwerking met de Marokkaanse en Turkse verbindingorganen voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd in de meer afgelegen delen van deze landen. Deze voorlichtingsbijeenkomsten blijken in een behoefte te voorzien. Het bureau in Madrid heeft ondersteuning verleend bij voorlichtingssessies, georganiseerd door het ministerie van VWS en het CVZ.

Daarnaast hebben de bureaus de bezoeken van vertegenwoordigers van de ministeries van SZW en VWS in het kader van verdragsbesprekingen begeleid.

Handhaven in het buitenland

Om de klant in het buitenland efficiënter en specifiek te kunnen bedienen, is een analysemodel ontwikkeld dat op basis van land- en klantspecifieke eigenschappen de aard, vorm en frequentie van de in te zetten handhaving- en klantcommunicatiemiddelen bepaalt. Invoering van dit model, dat onder meer resulteert in een verminderde verzending van levensbewijzen naar specifieke klantgroepen in specifieke landen, vindt gefaseerd plaats.

In 2011 is op handhavingsgebied speciale aandacht besteed aan de internationale aspecten van de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO), waarbij ook het IBF/UWV en de ministeries van SZW en Buitenlandse Zaken zijn betrokken. De aandacht is met name uitgegaan naar de uitvoering van onderzoeken naar vermogen in het buitenland van in Nederland woonachtige AIO-gerechtigden. Dergelijke onderzoeken worden in de landen waar een attaché is gevestigd, uitgevoerd door de attaché en in andere landen door inschakeling van de Nederlandse ambassade.

Internationale samenwerking

De SVB heeft een voortrekkersrol in de International Social Security Association (ISSA). De SVB is lid van de stuurgroep van het Europese netwerk. Door kennis te delen, verbeteren de aangesloten uitvoeringsorganisaties de dienstverlening aan hun klanten. Sedert december 2010 is de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB president van de ISSA.

De SVB participeert ook in het European Social Insurance Platform. In samenwerking met de andere EU-landen die in dit platform zijn vertegenwoordigd, volgen wij de besluitvorming in Brussel, bespreken deze met onze zusterorganisaties en trekken desgewenst gezamenlijk op om resultaat te bereiken.

De SVB treedt op als vaste vertegenwoordiger van Nederland in de Technische Commissie. Daarnaast was de SVB ook in 2011 vertegenwoordigd in de Ad-hoc Group Fraud and Error, die is ingesteld door de Administratieve Commissie (AC) van de EU. Deze werkgroep buigt zich over de vraag hoe vorm kan worden gegeven aan een Europees handhavingsbeleid.

SZW heeft voor Nederland de SVB aangewezen als het contactpunt voor het melden van fraude en onregelmatigheden tussen EU-partners. Hiertoe is een e-mailadres opengesteld en de ketenpartners UWV, Belastingdienst en CVZ zijn hierover geïnformeerd. De Administratieve Commissie heeft een lijst opgesteld met contactgegevens van de EU-contactpunten, zodat ervaring en kennis kan worden gedeeld.

Met andere leden van de Manifestgroep worden, met inschakeling van het Expertise Centrum (HEC), de relevante ontwikkelingen binnen de EU gemonitord. Tevens nemen de leden deel aan de "Brusselse Club", waarin periodiek aandacht wordt besteed aan specifieke ontwikkelingen binnen de EU.

Internationale (verdrags-)besprekingen en onderzoeken

In 2011 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen:

- In 2010 is er ambtelijke overeenstemming met de Belgische overheid bereikt over een verdrag op het gebied van de gegevensuitwisseling; dit verdrag is nog niet geratificeerd. Wel heeft de overeenstemming geleid tot besprekingen over de totstandkoming van een elektronische uitwisseling van gegevens via de Belgische Kruispuntbank. De Belgische Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid, is ontstaan in 1990 en ondersteunt geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen de vele organisaties van de Belgische Sociale Zekerheid. Een proefuitwisseling van overlijdensgegevens met de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) zal in de loop van 2012 worden gerealiseerd. Verder waren er besprekingen over de ervaringen met de invoering van de Coördinatieverordening 883/2004 en de wijzigingen in de Nederlandse wetgeving;
- In Monaco hebben rechtmatigheidsonderzoeken plaatsgevonden en besprekingen met het ministerie van Sociale Zaken en het Nederlandse consulaat. Aanleiding was de behoefte te komen tot nadere afspraken voor de uitvoering van het verdrag met Monaco. Met het consulaat zal een elektronische uitwisseling van overlijdensgegevens worden gerealiseerd;

- In Bosnië en Herzegovina heeft een rechtmatigheidsonderzoek (AOW/Anw/Remigratie) plaatsgevonden. Dit onderzoek is afgesloten met een overleg met vertegenwoordigers van de Federale Stichting voor de pensioen- en invaliditeitsverzekering van de Federatie van Bosnië en Herzegovina en de Stichting voor de pensioenverzekering van de Republiek Srpska (de verbindingsorganen voor Bosnië en Herzegovina);
- In Argentinië is een rechtmatigheidsonderzoek (AOW/Anw) uitgevoerd. Met het Argentijnse verbindingsorgaan zijn afspraken gemaakt omtrent het invoeren van de validatie-methode en eveneens is besloten te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn tot elektronische uitwisseling van gegevens;
- In het Verenigd Koninkrijk is een rechtmatigheidsonderzoek (AOW/Anw/AKW) uitgevoerd;
- In samenwerking met de betreffende vestigingskantoren heeft de SVB, zowel in België als in Duitsland, een drietal onderzoeken uitgevoerd. Het betreft onderzoek naar zaken waar in de uitkeringsdossiers zekere risico's zijn onderkend;
- Op 1 december 2011 is het verdrag met India in werking getreden. In 2011 heeft overleg plaatsgevonden met het Indiase verbindingsorgaan om de uitvoeringstechnische onderwerpen en administratieve processen in te regelen;
- Met Aruba is een gegevensuitwisseling op het gebied van overlijdensmeldingen tot stand gekomen. Met Curaçao bevindt een dergelijke uitwisseling zich in een pilotfase;
- Met het uitvoeringsorgaan van Luxemburg is afgesproken dat er elektronisch gegevens worden uitgewisseld: een maandelijks uitwisseling van overlijdensgegevens en een jaarlijkse uitwisseling van de hoogte van de uitkeringen;
- Met het uitvoeringsorgaan van Spanje, het INSS, heeft overleg plaatsgevonden om de mogelijkheid tot elektronische uitwisseling van gegevens te onderzoeken. Afgesproken is om in 2012 een pilot te starten;
- Met het uitvoeringsorgaan van Kaapverdië heeft overleg plaatsgevonden over een herziening van de formulieren die in de wederzijdse relatie worden gebruikt. Ook hier is de elektronische uitwisseling van gegevens besproken en is afgesproken de mogelijkheden gezamenlijk te onderzoeken;
- In het kader van twinningsactiviteiten hebben delegaties uit Roemenië en Turkije de SVB bezocht om zich te laten informeren over de bestuurskundige aspecten van de sociale zekerheidsadministratie.

4 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

4.1 Missie

De SVB wil een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid.

Onze missie komt tot uitdrukking in vier concrete ambities. Bij alles wat we ondernemen en bij alle regelingen die we uitvoeren, vormt onze missie het uitgangspunt en bepalen onze ambities de doelstellingen.

4.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstelling:

- Een moderne overheid vergt efficiëntie en effectiviteit. De SVB wil die ook bieden bij de regelingen en taken die ze uitvoert. Daartoe wordt samengewerkt met andere overheidsorganen en organisaties, waar nodig ook over de traditionele grenzen van het domein van de sociale zekerheid heen. Voortdurend en intensief overleg met ons moederdepartement SZW is noodzakelijk, omdat beleid en uitvoering met verschillende snelheden en doelgroepen te maken hebben.

4.2.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is te voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaal voor heel 2011 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, de onrechtmatigheidsscores ruim onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden liggen. Specifiek voor de AIO geldt hierbij dat het percentage oude fouten wordt opgeteld bij de recente fouten, waardoor de onrechtmatigheidsscore nagenoeg verdubbelt.

De onrechtmatigheidsscores blijven zowel per wet als op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan een nadere toelichting zou moeten worden gegeven.

Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

	2011	2010	2009
AOW	0,000	0,000	0,014
Anw	0,120	0,030	0,102
AKW	0,000	0,000	0,011
TOG	0,000	0,000	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,441	0,057	0,129
AIO	1,045*	1,124	n.v.t.
MKOB	0,017	n.v.t.	n.v.t.
Libië	0,000	n.v.t.	n.v.t.
Totaal SVB**	0,024	0,008	0,019

* De onrechtmatigheid bij de AIO is opgebouwd uit het percentage recente fouten ad 0,524 procent en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) ad 0,521 procent.

** Inclusief financiële fout SVB-uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

De Raad van Bestuur heeft besloten dat de geconstateerde oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) in de AOW en Anw om juridische en/of economische redenen niet hersteld zullen worden. Dit is in lijn met de regeling SUWI. Deze oude fouten zijn dan ook buiten de foutevaluatie gelaten.

Tevens is besloten vooralsnog geen herstelplannen voor de oude fouten AIO op te stellen. Deze oude fouten zijn daarom meegenomen in de foutevaluatie.

Bij het bepalen van het rechtmatigheidsoordeel spelen naast recente financiële fouten ook nieuwe onzekerheden een rol. De percentages van gevonden nieuwe onzekerheden per wet voor het hele jaar zijn:

Nieuwe onzekerheden (1 = 1%)

	2011	2010	2009
AOW	0,000	0,000	0,020
Anw	0,000	0,000	0,000
AKW	0,000	0,010	0,022
TOG	0,000	0,000	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,030	0,011	0,262
AIO	0,306	0,334	n.v.t.
MKOB	0,292	n.v.t.	n.v.t.
Libië	0,000	n.v.t.	n.v.t.
Totaal SVB	0,007	0,003	0,019

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt ruim onder de norm van 3 procent die voor onzekerheden is vastgesteld. Uit ervaring blijkt overigens dat onzekere posten na opnieuw controleren grotendeels in orde blijken te zijn.

4.2.2 Tijdigheid

Percentage tijdig afgehandeld

	streefwaarde 2011	2011	2010	2009	2008	2007
AOW nationaal	98%	99%	100%	100%	100%	99%
AOW internationaal	96%	99%	99%	99%	99%	98%
Anw nationaal	96%	98%	99%	98%	99%	97%
Anw internationaal	96%	97%	98%	97%	99%	96%
AKW nationaal	96%	100%	100%	100%	99%	99%
AKW internationaal	96%	98%	98%	98%	96%	96%
AIO	95%	98%	97%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
TAS	98%	100%	100%	100%	100%	100%
TOG	85%	100%	100%	100%	97%	92%

In voorgaande tabel zijn de gerealiseerde resultaten met betrekking tot de tijdigheid in 2011 voor de AOW, Anw, AKW, AIO, TAS en TOG weergegeven. De streefwaarden zijn in alle gevallen gehaald.

4.2.3 Bezwaar en Beroep

De SVB beslist over uitkeringen van ruim 5 miljoen klanten. Natuurlijk zijn daar ook klanten bij die menen recht te hebben op een gunstiger beslissing. Zij kunnen met een bezwaarschrift de SVB verzoeken om nog eens te bekijken of dat in hun zaak mogelijk is. De SVB legt deze herbeoordeling vast in een beschikking op bezwaar. Blijft de klant ook daarna met de SVB van mening verschillen, dan kan hij de rechtbank vragen om de juistheid van deze beschikking op bezwaar te beoordelen. Tegen een uitspraak van de rechter kan zowel de klant als de SVB hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In een beperkt aantal zaken is daarna nog cassatieberoep bij de Hoge Raad der Nederlanden mogelijk.

In het overzicht hieronder staan de aantallen bezwaar- en (hoger) beroepszaken van de afgelopen 3 jaar.

		nieuwe zaken	afgedane zaken
bezwaar	2009	12.056	11.890
	2010	13.046	12.662
	2011	20.793	13.440
beroep	2009	1.276	1.259
	2010	1.145	1.344
	2011	1.318	978
hoger beroep en cassatie	2009	332	410
	2010	338	360
	2011	359	321

De vorig jaar ingezette stijging van het aantal bezwaarzaken zet ook in 2011 door. Lag de stijging in 2010 voornamelijk aan de gewijzigde TOG-regeling, in 2011 is de MKOB met bijna 7.900 bezwaarschriften hiervan de belangrijkste oorzaak. Ook in beroep, hoger beroep en cassatie zien we in 2011 een toename van zaken. Gedeeltelijk is de toename ook hier toe te schrijven aan de MKOB. In 2011 is 330 keer hoger beroep ingesteld, waarvan 307 keer door de klant. In 29 gevallen heeft de klant of de SVB cassatie ingesteld tegen het oordeel van de CRvB. De CRvB heeft in 2011 in 292 zaken uitspraak gedaan, de Hoge Raad in 29 zaken.

4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee: binnen de grenzen van rechtmatigheid, klantgerichtheid en continuïteit streven we naar een hoge mate van efficiency.

Doelstelling: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.

Inhoudelijk betekent dit met name een klantgerichte, efficiënte, rechtmatige en tijdige uitkeringsverstrekking. Bepalend hiervoor is een efficiënte inrichting van de verschillende productieprocessen en het beheer daarvan door de SVB. Activiteiten in het kader van handhaving vervullen ook een belangrijke rol.

Verbeteringen in de gevalsebehandeling en in de besturing van de organisatie leiden al langere tijd tot goede doelmatigheidsresultaten. Ook in de toekomst blijft de doelmatige inzet van middelen een belangrijk aandachtsveld.

Efficiency

De voor 2011 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 257,9 miljoen is € 233,4 miljoen aangewend (exclusief voorzieningen).

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is afgesproken dat ten behoeve van de efficiency ook een vergelijking moet worden gemaakt met de budgetuitputting/realisatie over het vorige jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en nieuw beleid (exclusief voorzieningen).

Wanneer de gerealiseerde kosten van de uitvoering van de SV-taken over 2011 worden vergeleken met de realisatie 2010, ontstaat het onderstaande beeld.

Berekening efficiency

(1 = €1)

realisatie	totaal	2010 *)		242.545.000		
	projecten SV	2010 **)		6.384.000	-	
	projecten SV	2010 ***)		14.860.000	-	
	staande organisatie			<u>221.301.000</u>	=>	221.301.000
volume-effect		2011				<u>1.391.000</u> +
subtotaal						222.692.000
loonindex		1,00% van	70% van subtotaal	1.559.000		
prijsindex		2,25% van	30% van subtotaal	<u>1.503.000</u>		
				3.062.000	=>	<u>3.062.000</u> +
Verwacht kostenniveau 2011 (exclusief nieuw beleid)						225.754.000

Nieuw beleid:

Generieke korting				3.206.000	+	
MKOB				1.202.000	+	
Aansluiten Pensioenregister				112.000	+	
Wijziging ingangsdatum AOW				512.000	+	
Afboeking dubbele heffingskorting				88.000	+	
Verbetering financiële positie pleegouders				285.000	-	
Adviescommissie AKW				50.000	+	
Handhaving				<u>100.000</u>	+	
				4.985.000	=>	<u>4.985.000</u> +
Verwacht kostenniveau 2011 (inclusief nieuw beleid en taakstelling)						230.739.000

realisatie	totaal	2011 *)		233.364.000		
	projecten SV	2011 **)		6.591.000	-	
	projecten SV	2011 ***)		<u>7.071.000</u>	-	
Werkelijk kostenniveau 2011				219.702.000	=>	<u>219.702.000</u> -

Verschil

11.037.000

Efficiency

4,8%

*) Exclusief dotaties en exclusief keuringskosten TOG.

**) Dit betreft projectkosten waarvoor geen additioneel budget beschikbaar is gesteld (Programma Verzekeren).

***) Dit betreft kosten van SV-projecten waarvoor additioneel budget beschikbaar is gesteld (Programma SVB Tien).

In de bovenste helft van het overzicht wordt berekend hoe hoog de kosten van de SVB zouden mogen zijn in 2011, uitgaande van de realisatie in 2010. Dit gebeurt door de werkelijke kosten in 2010 te verhogen met de loon- en prijsindex, plus extra budget voor nieuwe taken/nieuw beleid. Dit 'verwachte kostenniveau' wordt vergeleken met het 'werkelijke kostenniveau' in 2011. Hierbij worden de kosten gecorrigeerd voor projecten, aangezien deze per definitie een onregelmatig kostenverloop kennen, waardoor ze het beeld verstoren.

Kosten per klant per wet/regeling

Om een oordeel te kunnen vormen over de doelmatigheid van de uitvoering wordt ook gekeken naar de (ontwikkeling van) de kosten per klant. Hieronder worden de gerealiseerde kosten per klant per wet vergeleken met de begroting. Daarna wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.

Kosten per klant per jaar

(1 = € 1)

(exclusief mutatie voorzieningen)

	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie vs begroting
AOW	44	39	-11%
Anw	279	232	-17%
AKW	38	37	-3%
TOG	78	110	41%
TAS	3.165	2.926	-8%
AIO*	311	349	12%
WKB	236	366	55%
Bijstand Buitenland	3.107	3.101	0%

*AIO: dit betreft de kosten per huishouden.

Kosten per klant per jaar

(1 = € 1)

(exclusief mutatie voorzieningen)

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
AOW	43	45	43	41	42	41	40	39
Anw	247	229	204	208	211	217	224	228
AKW	37	39	34	33	36	37	39	38
TOG	85	85	114	101	106	119	118	135
TAS	3.245	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249	2.244	4.186
AIO*	301	-	-	-	-	-	-	-
WKB	369	643	-	-	-	-	-	-
Bijstand Buitenland	2.660	2.269	-	-	-	-	-	-

*AIO: dit betreft de kosten per huishouden.

Hoewel de gerealiseerde uitvoeringskosten TOG een budgetonderuitputting laten zien, zijn de kosten per klant ten opzichte van de begroting gestegen. Deze stijging wordt grotendeels veroorzaakt doordat het aantal gerechtigden TOG AWBZ en alleenverdieners in 2011 lager is geweest dan geraamd (22% lager). De overheadkosten dalen niet in dezelfde verhouding mee en gaan dus zwaarder wegen. Daarnaast is er sprake geweest van overlopende werkzaamheden 2010 rondom de uitwisseling van gegevens met de belastingdienst. Hiervoor is door SZW geen budget toegekend.

De kosten per klant AIO zijn hoger uitgevallen dan begroot. Dat komt onder meer doordat het aantal gerechtigden lager is uitgekomen. De overheadkosten dalen niet in dezelfde verhouding mee en gaan zwaarder wegen. Daarnaast is de realisatie in de SVB kostentoerekeningsmethodiek ingeregeld. Een andere factor is de in het buitenland uitgevoerde vermogensonderzoeken. Deze waren niet begroot.

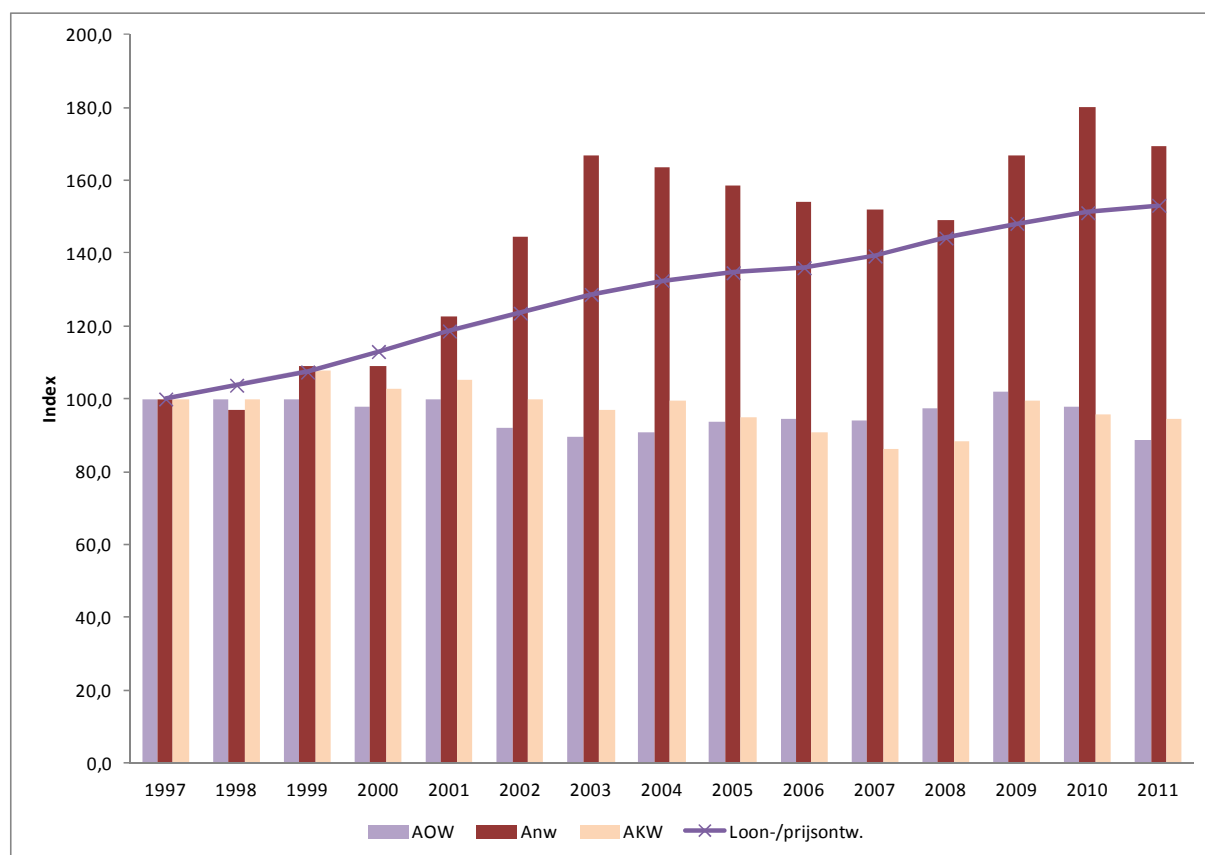
De toename van de kosten WKB ten opzichte van 2010 wordt onder meer veroorzaakt door een verdere stijging van het aantal gevallen waarin sprake is van een aanvulling op een lagere buitenlandse gezinsbijslag. Deze gevallen zijn arbeidsintensiever en dit heeft een ruimere inzet van fte tot gevolg.

Ten opzichte van de begroting zijn voor alle andere wetten en regelingen de kosten per klant lager dan begroot.

Kostentoerekeningsmethodiek

De kostentoerekeningsmethodiek heeft als uitgangspunt om de toerekening zo eenvoudig en transparant mogelijk te houden. In de methodiek worden de overhead- en indirecte kosten van het hoofdkantoor op basis van het aantal gerechtigden aan de wetten en regelingen toegerekend. Er wordt naar gestreefd de kosten op basis van een directe relatie met prestaties en activiteiten toe te rekenen om daardoor de omvang van de toegerekende algemene overhead zo laag mogelijk te houden.

Kosten per klant per wet in verhouding tot loon- en prijsontwikkeling



In de grafiek is zichtbaar dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW over een periode van tien jaar onder de loon- en prijsontwikkeling ligt. Voor de Anw geldt dit niet. In het verleden werd de stijging van de kosten per Anw-klant voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. Daarnaast speelt mee dat het aantal Anw-gerechtigden daalt, waardoor de (vaste) kosten over minder klanten moeten worden verdeeld.

4.2.5 Handhaving

Onder handhaving verstaan we de preventie, detectie en sanctionering van fouten of fraude door klanten. We beheren geld van de gemeenschap en daar gaan we zorgvuldig mee om. Preventie staat daarbij voorop. De SVB is op het gebied van handhaving zeer actief.

We informeren onze klanten over rechten en plichten, via onze internetsite, met brochures, een periodiek en met mediacampagnes. Ook is in 2011 een meldpunt op de site ingericht waar burgers, al dan niet anoniem, melding kunnen doen van vermeende fraude en zijn de pagina's over handhaving vernieuwd. We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen en alleen als het niet anders kan, kloppen we bij klanten aan. Waar mogelijk werken we samen met anderen. Zo participeert de SVB in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van SZW.

Waar zich een onrechtmatige situatie voordoet, leidt detectie (signalering) tot sanctionering (boete en maatregelen) en terugvordering van teveel betaalde bedragen. De SVB voert specifieke handhavingsactiviteiten uit door deelname in interventieteams en controles (AOW/Anw/AIO en kinderbijslag) in het buitenland

Bij een vermoeden van fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs voor strafbare feiten doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Sancties

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Aantal	6.099	4.853	1.547	1.340	35.732	29.825	1.320	824	44.698	36.842
Bedrag*	985	694	202	161	584	592	109	47	1.880	1.494

Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Aantal	3.386	2.182	872	806	5.572	4.726	766	351	10.596	8.065
Bedrag*	11.800	7.676	2.643	2.298	3.106	2.524	1.184	353	18.733	12.851

Aangiften

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Aantal	36	29	47	74	14	10	6	4	103	117
Bedrag*	629	357	2.550	2.523	85	133	240	77	3.504	3.090

*1 = € 1.000

In 2011 is sprake geweest van een toename van het aantal en het totaalbedrag van de terugvorderingen-met-sanctie. In het afgelopen jaar is extra aandacht geweest voor het sanctiebeleid, waardoor medewerkers bewuster omgaan met het opleggen van sancties. Daarnaast is meer gebruik gemaakt van SUWI-net. Het groeiende klantenbestand brengt bovendien met zich mee dat ook het vorderingsvolume toeneemt.

Kosten

Handhavingsactiviteiten hebben vooral tot doel de rechtmatigheid van uitkeringen te waarborgen. De kosten en doelmatigheid mogen we echter niet uit het oog verliezen. Het volgende overzicht geeft een indruk van de kosten van de structurele en omvangrijke handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Kosten

(1 = € 1.000)

	2011	2010
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	250	200
Controle	1.700	2.500
Bijzonder onderzoek (toezicht en opsporing)	4.500	4.400
Totaal	6.450	7.100

De lagere kosten in 2011 ten opzichte van 2010 houden vooral verband met aanpassing van de controle door middel van het Herhalingsonderzoek Inkomen (HOI). De HOI betreft het periodiek aan klanten toezenden van een vragenformulier waarop het inkomen moet worden opgegeven. Wegens de invoering van de generieke korting hebben er in 2011 minder herhalingsonderzoeken plaatsgevonden.

Het investeren van ongeveer € 6,5 miljoen in handhaving levert iets meer dan € 24,1 miljoen op aan opbrengsten door sancties, terugvorderingen en aangiften. Bovendien heeft handhaving een preventieve functie, die niet altijd direct aanwijsbare opbrengsten oplevert.

Verantwoording

De SVB legt verantwoording af aan de hand van twee prestatie-indicatoren: de bekendheid met plichten en de afdoening. Verder rapporteert de SVB middels kengetallen.

Bekendheid met plichten

Om te bereiken dat onze klanten zich aan hun plichten houden, is het nodig dat zij hun plichten kennen. De doelstelling per wet is minimaal zestig procent bekendheid. De bekendheid wordt gemeten door een telefonische enquête onder aselekt gekozen klanten. Dit geeft een indicatief resultaat. De werkelijke mate van bekendheid is maximaal circa vijf procent hoger of lager. Binnen een bandbreedte van circa tien procent is er tussen twee jaren geen meetbaar verschil aan te duiden. De doelstelling van zestig procent bekendheid wordt echter duidelijk behaald.

Bekendheid met plichten

		2011	2010
AOW	Samenwonen	79%	75%
	Inkomen	80%	79%
Anw	Samenwonen	89%	85%
	Inkomen	93%	94%
AKW	Inkomen kind	87%	91%
	Studie	69%	74%
AIO	Samenwonen	74%	79%
	Inkomen	89%	87%

Afdoening

Het gaat hier om administratiefrechtelijke afdoening van gevallen waarbij geen aangifte is gedaan of die de Officier van Justitie heeft geseponneerd. De doelstelling is minimaal 95 procent afdoening. Die doelstelling wordt gehaald. Bij sepotzaken wordt het percentage sterk beïnvloed door het kleine aantal zaken ten opzichte van het totaal.

Afdoening

	Aantal zaken	2011	2010
Na sepot door OM	10	90%	92%
Na geen aangifte	127	96%	98%
Totaal	137	96%	97%

Fraudesignalen

Dit zijn de signalen waarbij nader vooronderzoek nodig was om te kunnen beoordelen of het zin had om verder opsporingsonderzoek te doen.

In 2011 hebben wij 5.597 fraudesignalen in het kader van de AOW, Anw, AKW en AIO onderzocht en 1.181 signalen in het kader van andere regelingen. In totaal dus 6.778.

In de categorie "andere regelingen" valt ook "combinaties van regelingen". Aan het begin van een onderzoek kan een enkele regeling, zoals AOW of Remigratie, in beeld zijn, maar ook bijvoorbeeld een combinatie van Anw en AKW of AOW en AIO. De toename van 2011 t.o.v. 2010 bij "andere regelingen" is vooral toe te wijzen aan de toename van AIO in combinatie met AOW.

Aangiften

Dit zijn de gevallen van fraude met uitkeringen die de SVB bij het Openbaar Ministerie heeft aangegeven. Jaarlijks wordt in het handavingsarrangement vastgelegd hoeveel aangiften we verwachten te doen per jaar. Dat was voor 2011 tussen de 140 en 175. In 2011 deden wij 103 keer aangifte in het kader van de AOW, Anw, AKW, AIO en 27 keer in het kader van andere regelingen. In totaal dus 130 keer.

Incasso-ratio

Dit is de mate waarin ingestelde terugvorderingen en opgelegde boetes daadwerkelijk geïncasseerd werden. In 2011 waren de incasso-ratio's 95,4% (AOW), 90,1% (Anw), 87,1% (AKW) en 92,8% (AIO).

Nalevingsindicatoren

In 2009 zijn indicatoren ontwikkeld waarmee de mate van naleving van de verplichtingen rond samenwonen bij de AOW en Anw en inkomen bij de Anw kan worden berekend. Het ministerie van SZW heeft in 2011 voor zichzelf streefwaarden vastgesteld en rapporteert in 2012 hierover in de Integrale Rapportage Handhaving van SZW.

In de aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie (paragraaf 1.5 Handhaving) is nadere informatie opgenomen over SVB-deelname aan interventieteams en de controle in het buitenland.

4.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstellingen:

- Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie van producten en diensten aanbieden. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben.
- Alle burgers zijn klant van de SVB, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen. Vanuit de Burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert en dus de volksverzekeringen.
- Onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB met een 8.

Integrale Serviceteams

Eind 2010 is een begin gemaakt met de uitrol van de integrale serviceteams (IST). De teams zijn samengesteld uit medewerkers van de voormalige afdelingen AKW en AOW/Anw, inclusief specialisaties als Remigratie, TOG en AIO. De dienstverlening van het integrale serviceteam is gericht op persoonlijke, integrale service op maat. Uitgangspunt daarbij is een klantgebeurtenis, dat wil zeggen een verandering in de persoonlijke omstandigheden van een klant. Het serviceteam verwerkt klantgebeurtenissen integraal, vanaf de aanleiding (klantgebeurtenis) tot aan het resultaat voor de klant.

In 2011 zijn 865 van de 1.329 medewerkers (65%) op A-niveau getraind in integraal werken en 25 van de 689 medewerkers op B- en C-niveau (4%). De SVB-prestaties (zoals productie, kwaliteit en tijdigheid) zijn tijdens deze omvangrijke trainingsinspanning op peil gebleven. De uitrol IST loopt door in 2012, de verwachting is dat eind 2012 alle IST-medewerkers meerwettig zijn opgeleid en integraal kunnen werken.

Klanttevredenheid

In 2011 hebben we geen klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Volgens afspraak gebeurt dat eens in de twee jaar, voor het eerst weer in 2012. Wel zijn afspraken met het Ministerie van SZW gemaakt over een andere manier van rapporteren. Vanaf 2012 is het KTO meer geënt op het hele klantproces in plaats van slechts één contactmoment.

Afhandeling klachten

In 2011 is het aantal klachten gedaald. De daling doet zich over de hele linie voor. Ook het percentage 'gegrond' is gedaald.

De termijn van zes weken, waarbinnen de klacht behandeld dient te worden, is in 95% van de gevallen gehaald. Dit cijfer is waar mogelijk gecorrigeerd voor klachten waarbij in overleg met de klant is afgesproken een langere termijn te hanteren, bijvoorbeeld bij bezwaarzaken.

Analyse van de cijfers per wet of per dictum (communicatie, bejegening of werkwijze) levert geen significante beelden op.

Afhandeling klachten

	aantal klachten	aantal gegrond	% gegrond	aantal tijdig	% binnen 6 weken
AOW	293	151	52%	274	94%
Anw	37	27	73%	35	95%
AKW	200	98	49%	195	98%
TOG	22	11	50%	22	100%
AIO	14	4	29%	13	93%
Remigratie	3	3	100%	3	100%
WKB	3	2	67%	3	100%
Overig*	10	7	70%	9	90%
Totaal	582	303	52%	554	95%

* Overig: Gezinsbijslag, TAS, Bijstand Buitenland, Volledig Verzekerdenadministratie en overig AA.

4.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers

Doelstelling

- De missie van de SVB impliceert dat samenwerken de belangrijkste opdracht voor de SVB is. Samenwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerken is dan ook de belangrijkste competentie van elke SVB-er. Dat geldt in alle situaties: samenwerken met collega's in een serviceteam, in het overleg met een opdrachtgever of het oplossen van een probleem voor een klant.

In 2011 heeft de SVB het speerpunt uit 2010, passend bij deze ambitie, voortgezet: *'De SVB heeft inzicht in hoeverre ambities en competenties van de medewerkers passen bij de ambities van de SVB. De medewerkers van de SVB zijn zich bewust van hun eigen kwaliteiten en ontwikkelpunten om externe en interne (integrale) dienstverlening optimaal vorm te geven.'*

Bij het vertalen van dit speerpunt naar strategische HR-doelstellingen stonden de volgende onderwerpen centraal:

- Ontwikkeling en mobiliteit van medewerkers en permanente educatie;
- stimuleren van een optimale personele samenstelling;
- bevorderen van multidisciplinair, klantgericht en integraal werken, waaronder het ondersteunen bij de uitvoering van het veranderprogramma SVB Tien;
- zorgdragen voor een imago van de SVB (in- en extern) als aantrekkelijke werkgever;
- bevorderen van selfserviceconcepten voor SVB-medewerkers.

Uitvoering voor mensen, door mensen; daar draait het om bij de SVB. Dat wil zeggen dat onze medewerkers bepalend zijn voor de kwaliteit van de uitvoering. Zij zijn het gezicht van deze organisatie, geven stem aan onze dienstverlening en vormen de verbindende schakel. Een professionele medewerker is voor de SVB een betrokken en zelfbewuste medewerker die zich binnen een dienstverlenende werkgemeenschap wil ontwikkelen en een maximale bijdrage levert aan bovenstaande missie.

We willen goede en betrokken medewerkers aantrekken en aan ons binden door marktconforme arbeidsvoorwaarden te bieden en prima ontplooiingsmogelijkheden aan te reiken. Deze zijn vastgelegd in een eigen cao. Maar ook aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling dragen bij aan een plezierig werkklimaat. Zo ontstaat een omgeving waarin medewerkers de ruimte krijgen voor hun eigen loopbaan. Van hen vragen we een samenwerkende, resultaat- en klantgerichte instelling, inzet en verantwoordelijkheidsbesef.

SVB Tien

Het programma SVB Tien brengt voor alle medewerkers grote veranderingen met zich mee. Het werk verandert, maar ook de werkgelegenheid binnen de SVB. We zetten verschillende instrumenten in om de medewerkers te ondersteunen in de nieuwe situatie. In het afgelopen jaar heeft bijna tweederde van alle IST-medewerkers (65%) de Focustrainingen gevolgd. Naast deze gecombineerde theorie- en praktijktraining is door middel van o.a. teamsessies aandacht gegeven aan de vaardigheden en het gedrag die nodig zijn voor de verdere ontwikkeling tot een volwaardig integraal medewerker.

4.4.1 Activiteiten op sociaal gebied

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever die aandacht heeft voor en investeert in sociale aspecten binnen de organisatie. Belangrijke stappen die in 2011 zijn gezet:

Imago van de SVB (in- en extern) als aantrekkelijke werkgever

Intern

Medewerkertevredenheid is voor de organisatie een belangrijke graadmeter voor het gevoerde sociaal beleid. Tevreden medewerkers zijn een voorwaarde om de dienstverlening naar de klanten optimaal in te vullen. Het gehouden onderzoek in 2011 resulteerde in een iets lagere medewerkertevredenheid vergeleken met 2009. De resultaten 2011 liggen echter in lijn met de tendens zoals te zien in de benchmark. Naar aanleiding van de uitslag van het MTO zijn voor 2012 verbeteracties uitgezet.

Extern

Er hebben verschillende acties plaatsgevonden om de SVB sterker te positioneren op de arbeidsmarkt. Zo heeft de SVB deelgenomen aan de Carrièrebeurs waarbij de stand druk werd bezocht. De SVB heeft de award "Top Employer" ontvangen en is volgens InCompany – op basis van scores gegeven door medewerkers - als beste werkgever in de publieke sector naar voren gekomen.

Bevorderen van ontwikkeling en mobiliteit van medewerkers

Ter ondersteuning van de invoering van de Integrale Serviceteams zijn, naast het ontwikkelen van een basisopleiding IST, onderwerpen als continue ontwikkeling en digitaal leren verder uitgewerkt.

De ontwikkeling van het Hoger Management heeft in 2011 een vervolg gekregen in een ontwikkeltraject voor het management Staf & Ondersteuning van het Hoofdkantoor.

Alle teamleiders hebben een workshop gevolgd over de ontwikkeling die hun medewerkers maken ten behoeve van het integraal werken, zodat zij zich bewust zijn van hun eigen rol als het gaat om het opleiden en begeleiden van medewerkers.

Het stimuleren van mobiliteit, in de vorm van vrijwillige loopbaantrajecten, stages en detacheringen, blijft belangrijk om onze ambitie - het bewerkstelligen en behouden van een resultaatgerichte werkgemeenschap - waar te maken. Voor de leidinggevenden is hier een centrale rol weggelegd.

Verbeteren van HR-dienstverlening

In 2011 is de implementatie van het nieuwe HR-dienstverleningsmodel van start gegaan. De basisgedachte achter de dienstverlening van HR is dat zij medewerkers van de SVB net zo'n service wil verlenen als de SVB aan de externe klant verleent. Op eenzelfde moderne manier via vergelijkbare kanalen. In 2011 is daartoe de eerste Selfservicemodule uitgerold.

Personeelsplanning in het kader van de taakstelling

In het kader van de taakstelling 2012 – 2015 is een Dynamisch Personeelsplan (DPP) opgesteld. Doelstelling van dit plan was het in beeld brengen van de kwantitatieve boventaligheid als gevolg van de formatiereductie in de jaren 2012 – 2015 en het op basis daarvan bepalen van kaders en vervolgstappen voor de afwikkeling van de boventaligheid. Om de boventaligheid (gedwongen uitstroom) in de uitvoerende functies te minimaliseren, is besloten tot inzetmanagement over alle kantoren heen. Hiermee wordt voorkomen dat in het ene kantoor medewerkers worden ontslagen, terwijl een ander kantoor vacatures heeft.

Voorts heeft dit geresulteerd in spelregels op een aantal HR-issues als vacaturevervulling, wijziging arbeidsduur en contracten voor bepaalde tijd.

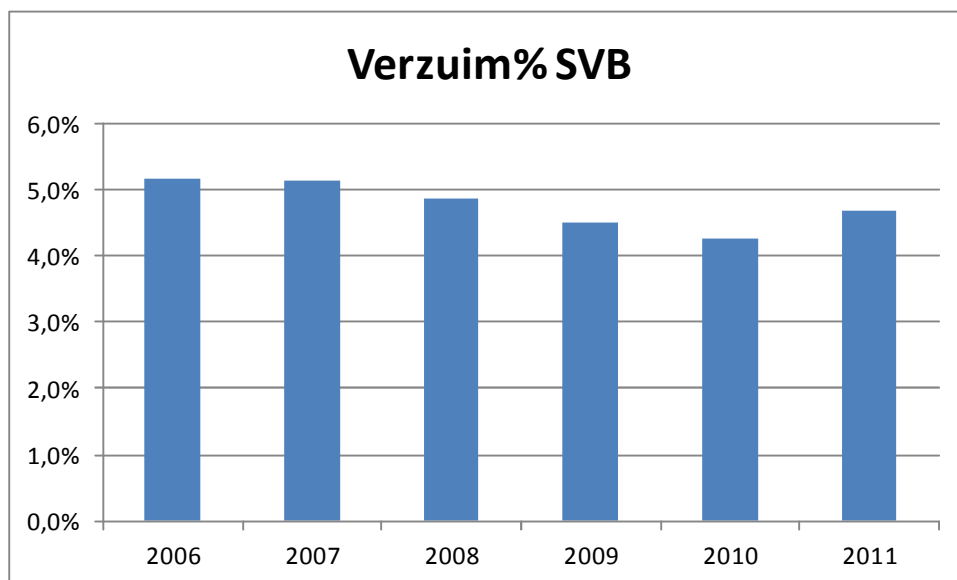
4.4.2 Medewerkersbestand

Eind 2011 bestond de interne personeelsbezetting bij de SVB uit 2.887 fte (3.183 medewerkers). De verhouding man/vrouw was 48/52 procent. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was 45,6 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 48,3 jaar oud en vrouwen waren gemiddeld 43,0 jaar. Ultimo 2011 bedroeg de gemiddelde diensttijd 17,8 jaar; mannen waren gemiddeld 20,2 jaar in dienst en vrouwen 15,6 jaar.

4.4.3 Ziekteverzuim

Na een lange tijd van dalend verzuim stijgt het verzuimpercentage van de SVB in 2011 (inclusief langdurig verzuim) tot 4,7%. Dit percentage ligt 14% boven de norm van 2011 van 4,1%.

Ten opzichte van 2010 is de norm gewijzigd van 3,7% naar 4,1%. Dat is omdat in 2011 de definitie verzuim volgens de Nationale Verzuimstatistiek (NVS) wordt gehanteerd. Daarbij wordt verzuim langer dan een jaar meegeteld. Het voordeel van de NVS-normen is dat vergelijk met organisaties buiten de SVB mogelijk is. Ten opzichte van de sector openbaar bestuur is het verzuim van de SVB in de eerste drie kwartalen van 2011 circa 14% lager.



In de tabel zijn de cijfers volgens de NVS-definitie gepresenteerd.

Er drie hoofdoorzaken van verzuim: psychische klachten, klachten aan het bewegingsapparaat en overige klachten. Naar verwachting verklaren psychische klachten in 2011 25% van het verzuim bij de SVB.

4.5 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn

Doelstellingen:

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB groeit stapsgewijs van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen accommodeert. Of anders gezegd: GBA, VVA, VZA-AWBZ, Centrale persoonsadministratie, Pensioenregister, Verzekeringsbericht/pensioen-overzicht en inkoopregeling AOW hangen met elkaar samen;

- In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties, alsmede voor de actuele verzekeringspositie AWBZ;
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

4.5.1 SVB en duurzaamheid

De SVB heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Het programma SVB Groen heeft tot doel de SVB te begeleiden naar een CO₂ neutrale bedrijfsvoering in 2020. Sinds 2008 wordt jaarlijks een zogenaamde CO₂ benchmark uitgevoerd. In 2011 is deze benchmark opgemaakt over het jaar 2010. De uitstoot van de SVB is in één jaar drastisch gedaald van 12.000 ton CO₂ naar 4.000 ton CO₂. Voornaamste oorzaak van deze realisatie is de inkoop van groene energie en dan vooral elektriciteit.

Dienstreizen en woon-werkverkeer zijn verantwoordelijk voor 81% van onze totale CO₂-uitstoot. In samenwerking met de Nederlandse Spoorwegen is er een SVB vervoersscan gemaakt. Uit de nulmeting bleek dat bijna 60% van de medewerkers al met het openbaar vervoer reist of met de fiets gaat. Uit de scan bleek verder dat er voor de helft van de medewerkers die nu met de auto van en naar het werk reist, een alternatief is in de vorm van openbaar vervoer of fiets. Dit werd verder onderstreept tijdens de dag van de duurzaamheid op 21 april 2011.

Ook toenemend gebruik van videoconferencing beperkt onze CO₂-uitstoot. Het gebruik van videoconferencing is in 2011 met 50% toegenomen ten opzichte van 2010. In CO₂-termen is er voorkomen dat er 60 ton CO₂ werd uitgestoten. In euro's is er door op afstand te vergaderen € 100.000 niet uitgegeven aan reiskosten en is er € 130.000 'bespaard' op de 3.000 niet gemaakte reisen.

Tenslotte heeft de SVB in 2011 veel verlichting met een hoog energieverbruik vervangen voor duurzame varianten. Door deze vervanging zal naar schatting jaarlijks 500.000 kWh energie bespaard kunnen worden.

4.5.2 Burgerpolis

De Burgerpolis is een antwoord op de maatschappelijke vraag naar inzichtelijkheid van het stelsel van sociale zekerheid. Het is de bedoeling dat de overheid burgers duidelijk en eenvoudig informeert over hun rechten en plichten. Op deze manier heeft de burger ook daadwerkelijk toegang tot zijn rechten.

De Burgerpolis biedt burgers een 'verzekering', in die zin dat iedereen weet wat hij kan verwachten van de overheid en wat de overheid van hem verwacht. Het gaat om vragen als: Waarvoor geeft de overheid garanties? Welke randvoorwaarden stelt de overheid aan het maatschappelijk verkeer? Bijvoorbeeld tussen werknemer en werkgever. Waar ondersteunt de overheid zaken (bijvoorbeeld met fiscale maatregelen) en wat moet de burger zelf regelen?

Er is eind 2009 een Raad van Inspiratie ingesteld die bestaat uit vooraanstaande bestuurders en wetenschappers. Deze raad heeft vooral tot doel het gedachtegoed en het netwerk te bewaken en de voortgang te stimuleren.

Als kernwaarden van de Burgerpolis zijn geformuleerd:

- Wij geven de burger inzage in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
- Wij maken het mogelijk dat de burger foutieve gegevens kan corrigeren;
- Wij zijn persoonlijk en de informatie die we leveren is persoonsgebonden;
- Wij informeren actief en zijn aanspreekbaar.

Als doel is geformuleerd dat de website Mijnoverheid.nl de burger inzicht biedt in zijn/haar positie (rechten en plichten) in de sociale zekerheid en zorg. In 2011 is dit voor wat betreft de sociale zekerheid gerealiseerd.

De Burgerpolis is geen op zichzelf staand initiatief, maar sluit aan bij andere ontwikkelingen die al in gang gezet zijn zoals *Overheid heeft Antwoord*, het Pensioenregister, www.overheid.nl, diverse portals van de Manifestgroep en bijvoorbeeld het kabinetsstandpunt over het WRR-rapport over de i-overheid. De Raad van Inspiratie heeft in 2011 ook nadrukkelijk contact gezocht met initiatieven buiten de overheid, omdat ook daar hard gewerkt wordt aan het informeren van de burger over diens rechten en plichten.

Het gedachtegoed van de Burgerpolis is vastgelegd op de site www.burgerpolis.nl. Een voorbeeld van een in 2011 nieuw gerealiseerde vorm van dienstverlening overeenkomstig de principes van de Burgerpolis is het Pensioenregister (zie hierna).

4.5.3 Pensioenregister

Sinds januari 2011 kunnen burgers via www.mijnpensioenoverzicht.nl inzicht krijgen in wat zij aan pensioenrechten (AOW én via de werkgever) hebben opgebouwd. Mijnpensioenoverzicht.nl is een uniek initiatief. Nog niet eerder werkten alle pensioenfondsen en verzekeraars en de SVB op deze manier samen. Het resultaat mag er zijn: een duidelijke en overzichtelijke site met een koppeling naar alle pensioenadministraties. Via het Burgerservicenummer worden de juiste gegevens opgehaald en getoond. Mijnpensioenoverzicht.nl is een initiatief van de Stichting Pensioenregister, een samenwerkingsverband van alle pensioenfondsen en verzekeraars en de SVB.

Sinds januari 2011 is de beheerorganisatie van de Stichting bij de SVB ondergebracht. Vanaf 6 januari 2011 kunnen burgers via de website www.mijnpensioenoverzicht.nl eenvoudig zien hoe ze ervoor staan met hun AOW en wat zij aan pensioen hebben opgebouwd via hun werk.

Uit medio 2011 hadden reeds meer dan 3,2 miljoen burgers de website geraadpleegd. De servicedesk van het pensioenregister heeft in 2011 ongeveer 20.000 klantvragen behandeld. De website heeft in het algemeen uitstekend gepresteerd in 2011. Deze prestatie werd dan ook beloond met twee awards in 2011; een Gouden Schild voor beste klantcommunicatie 2011 en een NPN-award voor de "meest effectieve communicatiestrategie". De site voorziet dus in een duidelijke behoefte.

Intussen wordt onder verantwoordelijkheid van de Stichting gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de website, zodat meer functionaliteiten (bijvoorbeeld de bruto-nettoberekening van het pensioen) voor de burger inzichtelijk worden.

4.5.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

De SVB participeert vanaf de oprichting in 2005 in Netspar: *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit van Tilburg. Netspar heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. De SVB levert daaraan een bijdrage met haar kennis van het eerstelijderspensioen. Zo financiert de SVB twee Netspar-aio's die in het SVB-werkveld onderzoek doen. Ook biedt de SVB stageplekken aan, aan studenten van de masteropleiding *Economics and Finance of Aging*. Tegelijkertijd zorgt deelname aan Netspar ervoor dat de SVB haar wetenschappelijke basis verrijkt, door onder meer aanwezig te zijn bij en een rol te vervullen tijdens Netspar-bijeenkomsten.

Netspar is in 2011 een nieuwe levensfase ingegaan. Daarin worden de thema's opgehangen aan het Innovatieprogramma Retirement Management en het programma Vernieuwing Nederlands Pensioenstelsel. De bijdrage van de SVB aan Netspar ontkomt echter niet aan de noodzaak om te bezuinigen. Daarom hebben we met Netspar afgesproken om onze bijdrage in de komende vier jaar af te bouwen.

4.5.5 Manifestgroep

De SVB is een van de initiatiefnemers van de Manifestgroep. Dit is een groep van inmiddels veertien grote uitvoeringsinstellingen die gezamenlijk werken aan innovatie van de publieke dienstverlening. Het accent ligt op de elektronische dienstverlening door de gezamenlijke overheid. De SVB participeert actief in alle geledingen van de Manifestgroep, te weten: het regulier overleg van de bestuurders, het Platform Implementatie Basisvoorzieningen, het Platform Ketendiensten en de Architectuurraad.

Het jaar 2011 stond deels in het teken van het verder brengen van eerder in gang gezette ontwikkelingen. De belangrijkste zijn:

- bijdragen aan de realisatie van het i-NUP. Dit is de opvolger van het NUP: nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid. De toevoeging "i" geeft aan dat het om de rijksbrede implementatie van de NUP-onderdelen gaat.
- bevorderen gebruik *MijnOverheid* en Berichtenbox;
- verbeteren van het beheer van de eerder ontwikkelde webportals rondom 'life events'. Deze portals zijn opgenomen in Overheid.nl. Het beheer ligt bij de gemeenschappelijke beheerorganisatie Logius.

Daarnaast zijn enkele partijen uit de Manifestgroep, en uiteindelijk de Manifestgroep als geheel, direct betrokken geweest bij het ontwikkelen van plannen in het kader van de Compacte Rijksdienst. Dit programma van het kabinet beoogt de overheid kleiner en effectiever te maken. De SVB heeft geparticipeerd in Project 12: Inkomensondersteuning / voorziening burgers. Dit project kent meerdere vervolgactiviteiten in 2012.

4.5.6 Rijksbrede Benchmark (RBB)

De RBB-Groep is een platform van en voor organisaties in de publieke sector teneinde te leren van elkaar en samen kennis op te bouwen. De SVB draagt actief bij door op verzoek van andere organisaties onze ervaringen en producten te delen. Andersom maken wij ook bij vernieuwingen gebruik van de ervaring die elders is opgedaan.

Een belangrijke opbrengst van de RBB-Groep zijn de good practices. Good practices zijn succesverhalen van organisaties waar anderen wat van kunnen leren. Om de good practices extra aandacht te geven is door het bestuur van de RBB-Groep de jaarlijkse RBB-Award in het leven geroepen. Deze RBB-Award wordt uitgereikt aan de meest originele, actuele, bij andere organisaties toepasbare en van toegevoegde waarde zijnde good practice. In 2011 heeft de SVB deze Award gewonnen. Een prijs voor onze dienstverlening in integrale serviceteams en de positieve effecten daarvan voor onze klanten. Volgens de jury een voorbeeld voor dienstverleners in Nederland.

4.5.7 SVB Conferentie 2011

Op maandag 7 november vond voor de achtste keer het jaarlijks terugkerende visiedebat van de SVB plaats. Dit jaar stond het thema *solidariteit tussen en binnen generaties* centraal. De conferentie had als titel: *Voor alle leeftijden. Solidariteit en sociale zekerheid: kunnen we het nog uitleggen?* Daarnaast wilde de SVB graag meer inzicht geven in en zicht krijgen op nieuwe vormen van solidariteit en mogelijke contractvormen die bijdragen aan een toekomstbestendige sociale zekerheid.

De hoge opkomst met in totaal 270 aanwezigen getuigde ervan dat dit thema zowel actueel als aansprekend was. Onder hen bevonden zich vertegenwoordigers uit alle bestuurslagen van de overheid, organisaties uit het werk- en inkomensdomein, uitvoeringsorganisaties en wetenschappers. Het belangrijkste doel van de conferentie is op een aansprekende en inspirerende manier de genodigden nieuwe inzichten te bieden in het thema vanuit verschillende invalshoeken. Op die manier wil de SVB een zinvolle bijdrage leveren aan het maatschappelijke debat.

Traditiegetrouw presenteert de SVB een aantal onderzoeken tijdens de conferentie, gerelateerd aan het thema. In 2011 zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd:

1. Solidariteit: waar hebben we het over? Voorbeelden van (nieuwe uitingen van) solidariteit;
2. Solidariteit in troonredes;
3. Recht doen aan generaties. Een juridisch onderzoek naar geboortedata als leeftijdsgrens in de sociale zekerheid;
4. Wensen en verwachtingen over de verzorgingsstaat.

De desbetreffende onderzoeken worden in hoofdstuk 8 nader beschreven.

Ter gelegenheid van de SVB-conferentie is een cahier uitgegeven: '*Solidariteit en sociale zekerheid: kunnen we het nog uitleggen?*'

4.5.8 Mijn SVB/DigiD SVB

Klanten van de SVB kunnen inloggen met hun DigiD en de SVB-webdiensten gebruiken voor aanvragen, doorgeven van wijzigingen en raadplegen van gegevens als betalingen, pensioenspecificaties en jaaropgaven.

Gebruik Webdiensten en kanaalsturing

Nadat in 2009 al bij de bevorderde aanvraag kinderbijslag geen papieren aanvraagformulier meer naar de klant verzonden werd, is dat in 2011 ook ingevoerd bij de AOW. Het percentage klanten dat via internet aanvraagt is bij de AOW gestegen van 20% (2010) naar 52% (2011). Het aantal automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is gestegen van 21.000 (2010) naar 40.000 (2011). Van de AKW-aanvragen wordt inmiddels 89% via internet ingediend en bijna 70% automatisch afgehandeld. Doel is om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW te verhogen.

De volgende webdiensten zijn aan *MijnSVB* toegevoegd in 2011: de niet bevorderde aanvraag AKW en de wijziging AWBZ-verzekeringsstatus.

Mijn Overheid

In 2011 is de aansluiting van de SVB op *MijnOverheid* uitgebreid met een verwijzing naar *MijnSVB* bij Persoonlijke gegevens. In 2012 zal het ook mogelijk worden dat de klant zijn SVB gegevens op *MijnOverheid* bekijkt.

Berichtenbox

Ook de aansluiting op de berichtenbox van *MijnOverheid* is verbeterd. Dagelijks krijgt de SVB een bestand van klanten die een berichtenbox hebben. Door promotie van de berichtenbox op brieven, SVB.nl en *MijnSVB* is het aantal gebruikers van de berichtenbox in 2011 gegroeid naar bijna 140.000. Klanten kunnen nu op *MijnOverheid* aangeven, dat ze post van de SVB ook digitaal willen ontvangen.

Als iemand een berichtenbox heeft, verstuurt de SVB een brief naar de berichtenbox en ook nog per post. Met dat laatste zal de SVB in 2012 stoppen. Ook het aantal mailingen dat naar de berichtenbox gaat, zal worden uitgebreid. Nu gaan alleen nog de CAK-mailing en de HOI-mailing naar de berichtenbox.

Pensioenregister

Via DigiD kunnen mensen inloggen op *MijnPensioenoverzicht.nl*. De gegevens die via *MijnSVB* worden geraadpleegd, zijn ook hier beschikbaar, uitgebreid met pensioenaanspraken via werkgevers (zie ook paragraaf 4.5.3)

4.5.9 Veranderprogramma SVB Tien

Het programma SVB Tien is gedefinieerd met de volgende doelen:

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; het uitvoeringsproces is gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalshandeling is in hoge mate geautomatiseerd;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van authentieke registraties.

Daarnaast is bij de realisatie van de doelstellingen van SVB Tien gekozen voor een aanpak waarbij vernieuwing stapsgewijs wordt gerealiseerd en in productie genomen. Tijdens het vernieuwingstraject gaan de gebruikelijke activiteiten voor de SVB in het kader van nieuwe en bestaande regelingen door.

Het programma kent een organisatorische component, waarin de verbetering van de dienstverlening centraal staat op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams (Cluster 1).

Complementair aan de organisatorische aanpak wordt een geleidelijke en gefaseerde vernieuwing doorgevoerd van de systemen en applicaties die de gevalshandeling en andere taken van de SVB ondersteunen (Cluster 2).

Algemeen

In oktober 2011 is de jaarlijkse update van het programmaplan SVB Tien opgesteld en aan het ministerie aangeboden. Deze update was grotendeels in lijn met de update van oktober 2010.

In opvolging van het advies van IWI is risicomanagement zwaarder aangezet binnen het programma. De gefaseerde aanpak richt zich op het inrichten van het proces risicomanagement binnen een project, op het geaggregeerd uitvoeren van risicoanalyses en op het stroomlijnen met risico initiatieven in de lijnorganisatie.

Cluster 1: Serviceteams en procesverbeteringen

De invoering van de Integrale Serviceteams (IST), ligt goed op schema. Na pilots in 2010 is in januari 2011 op alle vestigingen gestart met de trainingen voor Integrale Serviceteam medewerkers op A-niveau (nationaal werk) voor de wet die ze nog niet beheersen. Eind 2011 is 65 procent van de in totaal 1.329 medewerkers getraind. De ingerichte centrale monitoring verzorgt maandelijks een integrale rapportage waarbij oorspronkelijk de stand van de productie centraal stond. In de laatste maanden van het jaar is meer aandacht besteed aan 'integraliteit' en 'productiviteit'. Zo is bijsturen op specifieke situaties op kantoren beter mogelijk. Tevens is in het derde tertaal meer aandacht geschonken aan de veranderaanpak, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van de teamsessie 'Het integrale werken: Mijn werkdag'. Op basis van de ervaringen is in het derde tertaal het invoeringsscenario 2012 bijgesteld: vijf maanden eerder dan gepland zal gestart worden met de training op B-niveau (internationaal werk). Deze trainingen worden meer gespreid over het jaar om zo de mogelijk ontstane krapte rond het internationaal werk te beperken. De oorspronkelijke einddatum blijft gehandhaafd, eind december 2012.

Cluster 2: Generieke processen en ICT

Cluster 2 ontwikkelt het Multi Regelingen Systeem (MRS). In 2009 zijn de eerste ervaringen opgedaan met de Oracle-pakketten. 2010 stond in het teken van het ontwikkelen en daadwerkelijk in gebruik nemen van Business Release 1 (Vrijwillig Verzekeren), welke in het tweede tertaal 2011 in beheer genomen is door de staande organisatie.

In Business Release 2 (BR2) wordt het MRS als generiek systeem ontwikkeld, en daarnaast ingericht voor ondersteuning van de regelingen in het Kinddomein en Vrijwillig Verzekeren. De ontwikkeling vindt plaats in Stage 1: ontwerp, Stage 2: realisatie, en Stage 3: implementatie. In het derde tertaal is de uitgebreide detail-ontwerpfase (stage 1) afgerond, waarmee goede specificaties beschikbaar zijn voor een gecontroleerde realisatiefase. Bij deze ontwerpen zijn de Senior Users intensief betrokken die in eerdere instantie verantwoordelijk waren voor het opstellen van de Business Requirements.

Het plan van aanpak voor de realisatiefase is opgeleverd en door de Program Board goedgekeurd. Dit plan wordt momenteel door de Implementatiepartner voorzien van tijdsplanning en begroting, en wordt omgezet in een offerte. Vooruitlopend op de definitieve 'go' voor stage 2, is in India reeds gestart met de realisatiefase. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de inmiddels gereedstaande ICT-omgeving van de SVB in Nederland. Op deze wijze worden extra kosten en een aantal extra risico's vermeden.

Financiën – Bedrijfsvoering Veranderprogramma SVB Tien

De begroting van het programma SVB Tien bedroeg in 2011 aanvankelijk € 16,2 miljoen. Dit bedrag is verlaagd tot € 13,1 miljoen. De aanpassing betreft € 3,1 miljoen in verband met het doorschuiven van de bestemmingsreserve Veranderprogramma van 2011 naar 2012. De begroting ad € 13,1 miljoen bestaat in 2011 uit een investeringsbegroting van € 6,1 miljoen in verband met de activering van ontwikkelingskosten en een begroting ad € 7 miljoen welke via het resultaat wordt verantwoord. De bijgestelde begroting van € 13,1 miljoen is geheel gerealiseerd.

Het bestemmingsfonds is nog niet aangesproken, omdat:

- Project BR2 later is gestart en BR2 een langere voorbereidingstijd heeft gekend met minder externe inzet
- er pas vanaf juni kosten worden gemaakt voor de levering van Oracle-licenties
- er minder externen zijn ingezet omdat ervoor is gekozen zoveel mogelijk eigen SVB-medewerkers in te zetten
- ondersteunende projecten zoals Testen en infrastructuur BR2 pas aan het einde van het 2^e tertaal zijn gestart en
- op onderdelen de realisatiefase (stage 2) van project BR2 iets later dan gepland is gestart in 2011. Dit heeft tot minder externe kosten geleid in 2011.

Met het handhaven van het bestemmingsfonds komt het beschikbare budget voor 2012 op € 19,1 miljoen.

Projecten met een ICT-component die groter is dan € 20 miljoen, worden apart verantwoord in een vaststaand rapportagemodel. Het rapportagemodel inzake Veranderprogramma SVB Tien is opgenomen in hoofdstuk 2 in de bijlage Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie en verantwoording grote ICT-projecten.

4.5.10 Programma Verzekeren

De SVB heeft *Programma Verzekeren* opgezet om drie redenen:

1. Het realiseren van een Basisadministratie Volksverzekeringen;
2. Het verbeteren van de efficiency van haar Kantoor Verzekeringen;
3. Het voorbereiden van de SVB op de uitvoering van verschillende nieuwe wetten.

Programma Verzekeren is eind 2011 succesvol afgerond. De doelstellingen van het programma zijn gerealiseerd (en ruim binnen het budget).

5 Bedrijfsvoering

Uitvoeringskosten per wet (inclusief projecten)

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

	Begroting 2011	Realisatie 2011 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs Dotaties/vrijval begroting voorz. SVB	Realisatie 2011 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2010 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2009 excl. dotaties voorz. SVB
<u>SV-kosten</u>						
AOW *	138.977	135.219	97%	17.409	117.810	126.218
Anw	24.344	22.160	91%	2.074	20.086	24.339
AKW	70.995	76.468	108%	5.162	71.306	74.898
TOG	3.472	2.322	67%	881-	3.203	5.431
TAS	1.187	1.026	86%	4-	1.030	1.314
AIO	12.569	14.373	-	26-	14.399	6.149
WKB	2.360	3.608	-	7-	3.615	3.603
Bijstand Buitenland	724	701	97%	3-	704	615
MKOB	3.258	1.202	37%	-	1.202	-
Evacuatie	-	9	-	-	9	-
Programma WWB	-	-	-	-	-	2.208
Subtotaal	257.886	257.088	100%	23.724	233.364	244.775
<u>Niet-SV-kosten</u>						
FVP-regeling	6.433	5.787	90%	130	5.657	6.776
SSP-AWBZ	12.037	10.054	84%	65-	10.119	9.951
SSP-WMO	3.718	3.169	85%	6-	3.175	2.356
Mantelzorg	2.787	2.639	95%	12-	2.651	1.754
Remigratiewet	2.054	1.887	-	6-	1.893	1.382
Wuvo	10.412	9.442	91%	-	9.442	176
Transitie PUR	989	1.040	-	-	1.040	-
TNS	434	515	119%	3-	518	400
VZA	2.125	2.063	97%	-	2.063	2.819
Pensioenregister	634	679	-	-	679	-
Postactieven	-	-	-	-	-	150
Boekentoeslag	-	-	-	-	-	134
Subtotaal	41.623	37.275	90%	38	37.237	25.898
Overige derden	4.525	5.592	124%	-	5.592	5.083
Subtotaal	46.148	42.867	93%	38	42.829	30.981
Totaal	304.034	299.955	99%	23.762	276.193	275.756

* Begroting 2011 is inclusief bestemmingsfonds VVA € 3 miljoen.

De totale SV-kosten bedragen € 257,1 miljoen, inclusief dotaties/vrijval voorzieningen. Dit betekent een uitputting van 99,7 procent. De SV-kosten van het programma Verzekeren zijn hierin meegenomen. Deze kosten bedroegen in totaal € 6,6 miljoen. Bij de SV-kosten is ook programma SVB Tien opgenomen. De kosten hiervan bedroegen € 7,1 miljoen.

Uitvoeringskosten per categorie (staande organisatie en projecten)

Kosten per categorie staande organisatie totaal (SV + niet-SV) (1 = € 1.000)

	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie vs begroting	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	210.669	186.288	88%	183.092	174.923
Huisvestingskosten	28.022	25.743	92%	24.891	24.872
Automatiseringskosten	19.869	21.680	109%	17.440	14.853
Bureaunkosten	16.817	11.187	67%	12.039	14.445
Diensten en diversen	15.777	15.570	99%	16.157	16.207
Subtotaal	291.154	260.468	89%	253.619	245.300
Dotatie voorzieningen	-	23.762		9.430	1.709
Totaal staande organisatie	291.154	284.230	98%	263.049	247.009

Kosten per categorie projecten totaal (SV + niet-SV) (1 = € 1.000)

	Begroting* 2011	Realisatie 2011	Realisatie vs begroting	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	6.563	9.047	138%	13.346	19.033
Huisvestingskosten	-	-	-	-	165
Automatiseringskosten	5.656	5.559	98%	8.597	8.429
Bureaunkosten	-	150	-	120	370
Diensten en diversen	661	969	147%	870	2.459
Totaal projecten	12.880	15.725	122%	22.933	30.456
Totaal SVB	304.034	299.955	99%	285.982	277.465

* Inclusief bestemmingsfonds VVA € 3 miljoen.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op de budgetuitputting per kostencategorie.

5.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten, inclusief de dotatie voorzieningen, over heel 2011 zijn hoger dan begroot.

Formatie- / bezettingsoverzicht 2011

(gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie 2011	Bezetting 2011			Bezetting 2011	formatie -/- bezetting	Bezetting 2010	Bezetting 2009
		intern	externen	uitzendkr.	totaal		totaal	totaal
Vestigingen	2.103	1.888	2	116	2.006	97	2.006	2.075
Kantoor Verzekeringen	218	203	-	23	226	8-	234	238
Servicecentrum PGB	179	102	3	66	171	8	185	150
Kantoor FVP	48	44	-	-	44	4	57	56
Kantoor Centraal	163	145	3	-	148	15	135	131
Hoofdkantoor	613	570	18	9	597	16	603	590
Totaal	3.324	2.952	26	214	3.192	132	3.220	3.240
Projecten	4	1	12	-	13	9-	40	36
Totaal-generaal	3.328	2.953	38	214	3.205	123	3.260	3.276

De gemiddelde bezetting interne medewerkers binnen zowel de staande organisatie als het hoofdkantoor is in totaal 11,3% lager dan de gemiddelde formatie. Het verschil wordt opgevangen door uitzendkrachten en externen. Deze flexibele schil is 7,6% van de formatie.

Op totaalniveau is de bezetting in 2011 3,7% lager dan de gemiddelde formatie. Deze onderbezetting wordt onder meer veroorzaakt door het vooruitlopend op de taakstelling niet invullen van alle openstaande vacatures.

Bezoldiging Raad van Bestuur

De bezoldigingen van de bestuurders en de leden van de Raad van Advies inclusief de wettelijk verplichte vermelding in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt):

Bestuurders (conform WOPT)

(1 = € 1)

Naam en functie	Duur dienstverband in verslagjaar	Belastbaar loon 2011	Belastbaar loon 2010	Voorzieningen 2011 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn	Voorzieningen 2010 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn
Voorzitter Raad van Bestuur Drs. E.F. Stoové (*)	1 jaar	€ 177.156	€ 177.087	€ 45.107	€ 43.899
Lid raad van Bestuur M.J. Kemp MSM	1 jaar	€ 154.611	€ 154.979	€ 37.212	€ 36.227
Lid raad van Bestuur Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA (*)	1 jaar	€ 138.832	€ 137.252	€ 55.568	€ 54.519

(*) Verplichte vermelding in het kader van de Wopt.

Toelichting bezoldiging voorzitter en leden Raad van Bestuur

De bezoldiging wordt door de minister van SZW op grond van artikel 6, vierde lid SUWI vastgesteld. (Vaststelling is tot stand gekomen op basis van de belangrijkste organisatiekenmerken van de SVB, namelijk zeer grote administratieve organisaties met complexe werkprocessen waarin veel geld omgaat en die functioneert in een politieke omgeving, en de referentiemarkten, namelijk financieel zelfstandige bestuursorganen, grote organisaties in de zakelijke dienstverlening, zorgverzekeraars en pensioenverzekeraars. Vergelijking met overeenkomstige functies in de hiervoor genoemde marktsegmenten heeft geleid tot het aldus vastgestelde beloningsniveau).

Raad van Advies

Aan de voorzitter en leden van de Raad van Advies zijn de volgende vergoedingen verstrekt.

(1 = € 1)

Naam en functie	Vergoeding 2011
Voorzitter Raad van Advies Prof. drs. J. Wallage	13.750
Lid Raad van Advies Mr. H. Bosma	11.000
Lid Raad van Advies Mw. A.M. Vliegthart	10.710
Lid Raad van Advies J.G. van der Werf	11.900
Lid Raad van Advies Prof. dr. W.B.H.J. van de Donk (*)	0

(*) Ziet af van vergoeding.

Externen

De kosten voor externen bedragen in 2011 € 20,6 miljoen. Dat is 9,8 procent van de totale personeelskosten inclusief de externe adviezen. De kosten van externen zijn ten opzichte van 2010 gedaald met € 5,6 miljoen. Dat is een daling van 21 procent.

5.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten vallen uiteen in rente en afschrijvingskosten, onderhoud en reparatie en overige huisvestingskosten.

Rente en afschrijvingskosten

De rente en afschrijvingskosten zijn ruim € 1,3 miljoen lager dan begroot. Dit heeft meerdere oorzaken. De werkplekmodernisering van de vestigingskantoren is verschoven naar 2012. Daarnaast is een aantal investeringen uitgesteld, achteraf gezien niet nodig dan wel worden hiervoor andere oplossingen gezocht.

Reparatie en onderhoud

Deze kosten liggen lager dan begroot omdat zaken achteraf niet nodig waren of naar de toekomst zijn verschoven. Enkele activiteiten zijn gebundeld waardoor een lagere prijs kon worden bedongen dan begroot. Tevens vallen deze kosten lager uit omdat bepaalde reparatie en onderhoudswerkzaamheden binnen het project werkplekmodernisering zijn uitgevoerd.

Overige huisvestingskosten.

De kosten voor de tijdelijke huisvesting op Kronenstede liggen hoger dan begroot. Dit geldt ook voor de kosten beveiliging omdat pas met ingang van november het aantal uren is verlaagd. Overigens worden de hogere kosten voor de tijdelijke huisvesting opgevangen binnen de projectbegroting.

5.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten voor 2011 bedragen € 27,2 miljoen. Een stijging van € 1,2 miljoen ten opzichte van 2010. In de staande organisatie is er een overuitputting van € 1,8 miljoen en in de programma's een onderuitputting van € 0,1 miljoen.

De stijging is vooral gelegen in extra afschrijvingskosten voor licenties voor het nieuwe primaire systeem en in de toevoeging van Wet Uitvoering Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen aan de SVB.

5.4 Bureaunkosten

Binnen deze categorie vallen voornamelijk de mailingkosten die de SVB maakt in het kader van de uitvoering van de wetten. Door verdergaande digitalisering en bezuinigingen is een besparing bereikt van circa € 2,4 miljoen.

De centrale mailing '*pensioenspecificatie juli 2011*' is met ingang van dit jaar in het kader van de taakstelling afgeschaft (besparing ruim € 1,0 miljoen). Eind november is door het ministerie van SWZ besloten dat het niet noodzakelijk was (gezien de kosten die dit met zich meebrengt) om iedere individuele rechthebbende via een mailing te informeren over de verlaging van het recht op kinderbijslag. Dit gebeurt nu via de website en krantpublicaties. De geschatte kosten waren ruim € 0,8 miljoen.

5.5 Diensten en diversen

In de categorie 'Diensten en diversen' worden de kosten verantwoord voor onder meer reis- en verblijfkosten, verzekeringen, publiciteit, keuringskosten en kosten van externe advisering.

5.6 Investerings

<i>Uitgaven t.i.v. begroting 2011</i>	Realisatie	Begroting	Realisatie in % budget
1. Grond	0	0	0
2. Gebouwen/verbouwingen			
Hoofdkantoor/vestigingen	5.172	9.498	54,5%
3. Installaties			
Hoofdkantoor/vestigingen	2.978	4.315	69,0%
4. Automatiseringsapparatuur			
Hoofdkantoor/vestigingen	18.271	8.165	223,8%
5. Verkrijging intellectueel eigendom			
Hoofdkantoor	6.067	6.067	100,0%
6. Kantoormachines	0	0	0,0%
7. Meubilair/stoffering			
Hoofdkantoor/vestigingen	3.985	10.975	36,3%
Totaal	36.473	39.020	93,5%

Algemeen

De investeringen in het kader van het project modernisering werkomgeving zijn niet volledig gerealiseerd. De werkzaamheden zullen in 2012 worden afgerond. Het project loopt iets achter op de planning. De einddatum van de verbouwing blijft echter vaststaan. De achterstand zal in de komende maanden worden ingelopen.

(1 = € 1.000)

	<u>realisatie</u>	<u>begroot</u>
Bouwkundig	4.352	6.552
Installaties	2.452	2.452
Meubilair stoffering	3.136	3.933

Het verschil tussen de realisatie en begroting schuift door naar 2012.

Gebouwen verbouwingen

Amstelveen

De vervanging van de dakbedekking ad (€800.000) en beglazing (€ 1.500.000) zijn niet in 2011 uitgevoerd. De dakbedekking en de beglazing zijn doorgeschoven naar 2015. Het bedrag van de dakbedekking wijzigt in € 150.000.

Installaties

Een deel van de investeringen die gepland zijn voor 2011 zijn niet uitgevoerd. Dit zijn o.a.: tourniquetten hoofdingang en U+L; renovatie sanitaire groepen en telefoon-, en kabelnetwerk (voor de helft naar 2012); aanpassen licht en lucht en zonwering buiten. De investeringen verschuiven naar de toekomst 2012 e.v.

Automatiseringsapparatuur

Over deze verslagperiode zijn naast diverse licenties (software) PC's, schermen, servers, scanners en mobiele telefoons aangeschaft. In verband met budgetkrapte konden niet alle investeringen in het kader van de werkplekapparatuur worden gerealiseerd (schermen en notebooks).

De aanschaf van de telefooncentrales is verschoven naar 2012. Voor 2011 was een bedrag gereserveerd van € 250.000. Deze aanschaf loopt samen met het project Modernisering Werkomgeving.

In het kader van SVB Tien BR2 zijn Oracle-licenties aangeschaft tot een bedrag van ruim € 13 mln. De rente en afschrijvingskosten hiervan komen met ingang van 2012 ten laste van de staande organisatie.

Verkrijging intellectueel eigendom

In het kader van SVB Tien is de "verkrijging van het intellectueel eigendom" BR2 (AKW-domein) geactiveerd. Voor eenzelfde bedrag is een subsidie verkregen die als eerste afschrijving wordt genomen. De boekwaarde is derhalve nul.

Meubilair en stoffering

Voor het project Modernisering Werkomgeving (zie onder kopje Algemeen).

De restyling van de winkels is uitgevoerd. Door vestiging Utrecht is de vloerbedekking vervangen/vernieuwd tot een bedrag van ruim € 200.000.

De investeringen in meubilair en stoffering voor de vestigingen in het kader van de werkplekmodernisering is doorgeschoven naar 2012 (€ 5,8 miljoen).

5.7 Uitbesteding

Zelf doen waar wij het beste in zijn, samenwerken waar dat kan en uitbesteden als een andere partij het beter en/of goedkoper kan.

Met ingang van 1 januari 2011 worden alle medische keuringen in het kader van de AOW, Anw en AKW uitgevoerd door het UWV, in plaats van deels door een private partij. Het gaat daarbij onder meer om het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid of hulpbehoefendheid (bij de AKW en Anw, respectievelijk AOW en Anw). Bij de AKW is bijvoorbeeld is ook het onderzoek naar de verwijtbaarheid van werkloosheid van 16- en 17-jarigen uitbesteed. Voor het regres Anw heeft de SVB een convenant gesloten met het Verbond van Verzekeraars. Over het recht op de eenmalige uitkering vraagt de SVB bij vrijwel alle TAS-aanvragen advies aan het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe serviceprovider.

6 Governance

De SVB voert een belangrijke publieke taak uit. Wij hechten dan ook veel waarde aan verantwoording van de manier waarop we dat doen. Zo houden we ons aan de 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners' en hanteren we duidelijke integriteitsrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers.

6.1 Handvest Publiek Verantwoorden

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. De SVB en een aantal andere zelfstandige bestuursorganen (ZBO's) willen verantwoording afleggen over hun handelen en de kwaliteit van dienstverlening. Dat doen zij niet alleen aan een verantwoordelijke minister, maar juist ook aan hun klanten en de samenleving als geheel. In de loop der jaren hebben ook andere publieke dienstverleners dan zelfstandige bestuursorganen zich bij het Handvest aangesloten.

De organisaties laten zich regelmatig door een college van ervaren externe bestuurders en wetenschappers visiteren. Deze visitaties geven een stevige en openbare impuls voor verbetering en helpen de organisaties met het goed toepassen van de afspraken uit het Handvest. Bij de SVB is in 2005 en 2010 een visitatie uitgevoerd. Het visitatierapport is gepubliceerd en is te vinden op www.publiekverantwoorden.nl.

Daarnaast onderschrijven de organisaties de code goed bestuur, waarin een ideaaltypisch model van *checks and balances* voor publieke dienstverlening is beschreven.

6.2 Code goed bestuur

De 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public-governancestructuur waarin ze aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom dat het geval is.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen

De minister van SZW benoemt de leden van de Raad van Bestuur van de SVB en stelt de bezoldiging vast. Verder vallen de leden van de Raad van Bestuur onder de cao die voor de SVB geldt. Voor de leden van de Raad van Bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen. Daarnaast gelden de Gedragscode Integriteit en de Gedragscode Informatiebeveiliging voor alle SVB-medewerkers, inclusief een gedragsrichtlijn bij het vermoeden van misstanden.

Minister, klant en samenleving

De minister van SZW (en namens hem de Inspectie Werk en Inkomen) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en doen geregeld een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast hanteert de SVB een servicegarantie. Met deze servicegarantie laten we onze klanten zien op welke dienstverlening ze kunnen rekenen.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. Zowel de Interne Accountantsdienst als de externe accountant controleert de jaarrekening. De Interne Accountantsdienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Sinds 2004 is Deloitte de externe accountant. Vertegenwoordigers van Deloitte wonen de vergadering bij waarin de jaarrekening wordt vastgesteld en stellen samen met de Interne Accountantsdienst een verslag van bevindingen op. De externe accountant voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een verklaring.

6.3 Toezichtsbevindingen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) houdt namens de minister van SZW toezicht op de SVB. Over de toezichtsbevindingen informeert de minister de Eerste en Tweede Kamer door toezending van het jaarverslag van de inspectie en van rapporten van gerichte onderzoeken. In 2011 heeft het parlement naast het IWI-jaarverslag 2010 ook de volgende rapporten of verkennende studies ontvangen:

- Balans in dienstverlening;
- De burger bediend in 2010;
- Zwarte fraude beter bestrijden;
- De keten volgt klanten.

In haar jaarverslag 2010 heeft de IWI op basis van haar bevindingen ter zake geconstateerd dat de integratie van de werkzaamheden van de nieuwe implementatiepartner bij de realisatie van het programma SVB Tien in de bestaande ICT-organisatie een aandachtspunt is. Ook enkele verbetermaatregelen ten aanzien van de reguliere kwaliteitsmaatregelen verdienen in dit verband aandacht. De SVB heeft de betreffende aandachtspunten opgepakt.

6.4 Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over de strategische en tactische koers van de SVB. Daarnaast kan de Raad van Bestuur ter advisering vraagstukken op maatschappelijk terrein voorleggen die van belang kunnen zijn voor de SVB in de ruimste zin. Voorts kan de Raad van Advies om reflectie worden gevraagd over governancevraagstukken, waaronder het interne en externe toezicht.

In 2011 is onder meer geadviseerd op het jaarverslag 2010, jaarplan en begroting 2012, SVB Tien, de taakstelling en het traject Compacte Rijksdienst.

De Raad van Advies wordt voorgezeten door de heer Wallage en kent vier leden, mevrouw Vliegenthart en de heren Bosma, Van de Donk en Van der Werf.

6.5 Cliëntenraad

In gesprek zijn met onze klanten. Dat is wat de Cliëntenraad via de SVB wil bereiken. De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan ten behoeve van de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB.

De voorzitter en de tien leden van de Cliëntenraad – vijf individuele leden en vijf aangewezen door maatschappelijke organisaties - zijn zelf klant van de SVB. Zij kennen de dienstverlening van de SVB als geen ander. Maar ook doordat zij midden in de samenleving staan, weten de leden van de Cliëntenraad wat de klant van de SVB bezighoudt.

Drie leden van de Cliëntenraad maken deel uit van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), het centrale overlegorgaan voor de participatie van cliënten in de sociale zekerheid.

Werkzaamheden Cliëntenraad

In 2011 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met vertegenwoordigers van de SVB, onder wie de voorzitter van de Raad van Bestuur en de directeur van Vestiging Roermond. Belangrijke onderwerpen van het afgelopen jaar waren o.a. evaluatie kappersactie AIO, gevolgen van de uitrol Integrale serviceteams, trends in klachten, Pensioenregister, ontwikkelingen BDZ en BBZ, Leerplicht en AKW, regels rondom samenwonen en AOW, het regeerakkoord, de eerste ervaringen met online aanvragen AOW en uiteraard de taakstelling.

De Cliëntenraad bezocht in november het jaarlijkse congres van de SVB, waarbij ditmaal het begrip 'Solidariteit' van een aantal kanten werd belicht.

De Cliëntenraad heeft dit jaar ook het gebruikelijke overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gevoerd. Bij dit overleg stond het thema "Handhaving" centraal.

Ongevraagde adviezen

Een belangrijke bevoegdheid van de Cliëntenraad is het geven van ongevraagde adviezen. De Cliëntenraad heeft gevraagd om tijdig betrokken te worden bij de veranderingen in de dienstverlening ten gevolge van de opgelegde taakstelling vanuit het regeerakkoord.

Andere initiatieven

De Cliëntenraad heeft een bezoek gebracht aan de vestiging in Roermond. De Cliëntenraad wil graag weten wat er onder de klanten leeft. Door in een informele setting te spreken met de medewerkers van de vestigingen wil de raad daarover wat meer aan de weet komen. Het is zeker niet de bedoeling om medewerkers te controleren, wel om een luisterend oor te bieden. Ook deelname aan bepaalde beurzen behoort tot de mogelijkheden, al moet men niet de taak van voorlichting op zich nemen. De Cliëntenraad bereidt een expertmeeting met klanten met een Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) voor. De SVB heeft nu bijna vijf jaar ervaring met de uitvoering van deze voorziening binnen de Wet Werk- en Bijstand. De Cliëntenraad wil bij een representatieve groep AIO-gerechtigden informeren hoe men de dienstverlening door de SVB ervaart.

De Cliëntenraad heeft in deze verslagperiode advies uitgebracht over het Besluit Beleidsregels SVB 2011. De suggesties zijn of worden voor het merendeel overgenomen.

6.6 Risicomanagement

Binnen de SVB wordt op de volgende niveaus aandacht besteed aan risicomanagement:

- Risicoanalyses van de primaire processen inclusief niet-financiële informatie met betrekking tot de reguliere wetsuitvoering. Geïdentificeerde risico's op dit punt zijn:
 - Kennisachterstand medewerkers ten aanzien van nieuwe taken door komst meerwettige teams (IST).
 - Impact van bezuinigingen op uitvoeringsbudget
- Met betrekking tot nieuwe en/of gewijzigde wet- en regelgeving: risicoanalyses ten behoeve van uitvoeringstoetsen (indien van toepassing). Geïdentificeerde risico's op dit punt zijn:
 - Snelheid waarmee veranderende wet en regelgeving als gevolg van bezuinigingsvoorstellen moet worden geïmplementeerd
 - Toenemende complexiteit van het sociale stelsel
 - Bezuinigingen die opgehangen zijn aan veranderende wet en regelgeving

- Op programma- en projectniveau: risicoanalyses conform de Prince-2-methodiek (met name de programma's SVB Tien en Verzekeren). Geïdentificeerde risico's op dit punt zijn:
 - Realisatie SVB Tien
 - Verandersnelheid IT-organisatie
 - Innovatiesnelheid
 - Toename automatiseringskosten.

In 2011 heeft de SVB doorgepakt op een inventarisatie gemaakt in 2010 ten aanzien van de geldende situatie van risicomanagement. Uit de inventarisatie blijkt dat risicomanagement op verschillende plaatsen tot uiting komt binnen de SVB, maar nog verder kon worden uitgebouwd. Om invulling te geven aan de gedane bevindingen heeft er in 2011 een strategische risico-inventarisatie plaatsgevonden met de Raad van Bestuur. Deze inventarisatie van het strategische "risk appetite" van de organisatie geldt als startpunt voor de uitrol van integraal risicomanagement binnen de SVB. In 2012 zal dit leiden tot een risicomanagementsysteem conform het COSO-model binnen de SVB, waarbij systematisch (inclusief voortgangsrapportage en periodieke actualisatie) expliciet aandacht wordt besteed aan de inventarisatie van de risico's in hun onderlinge samenhang en op de diverse niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) en de interne beheersing van deze risico's.

6.7 Privacy persoonsgegevens

De SVB verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van haar taken die bij de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) of bij of krachtens een andere wet aan haar zijn opgedragen. Bij de verwerking van persoonsgegevens neemt de SVB de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in acht. De bevoegdheid tot verwerking van persoonsgegevens is geregeld in artikel 8 Wbp. Verwerken van persoonsgegevens is een ruim begrip waaronder ook het uitwisselen van persoonsgegevens tussen (bestuurs)organen valt.

Uitwisseling van gegevens mag alleen geschieden als dat wettelijk is geregeld, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van een publiekrechtelijke taak of als de betrokkene toestemming heeft gegeven. De naleving van de privacyregels is geïntegreerd in het informatiebeveiligingsbeleid van de SVB en de bijbehorende organisatie. Daarmee is ook de controle op die naleving verankerd.

De Wet SUWI bevat een opsomming van de organen in het SUWI-domein die, indien dat noodzakelijk is voor de uitoefening van wettelijke taken, onderling gegevens mogen uitwisselen. Veel van de uitwisselingen vanuit de SVB vinden uit dien hoofde plaats.

Uitwisseling van persoonsgegevens tussen de SVB en andere bestuursorganen komt ook voor in het kader van de uitoefening van een publiekrechtelijke taak. Daarnaast komt ook voor dat privaatrechtelijke organen om verstrekking van gegevens verzoeken. De SVB voert bij verzoeken om gegevensverstrekking in dit kader het volgende beleid. De SVB verstrekt gegevens wanneer de verstrekking:

- geen onevenredige inbreuk maakt op de privacy van de persoon of personen van wie gegevens worden verstrekt, èn
- de verstrekking nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak.

6.8 Internetbeveiliging

In de tweede helft van 2011 is de Overheid opgeschrikt door een aantal internet gerelateerde incidenten. Hoewel de SVB zelf niet direct geraakt werd door het Diginotar incident, was er wel bezorgdheid over de mogelijkheid van het uitvallen van andere overheidsdiensten, zoals het GBA en DigiD. Door goede samenwerking met de Manifestgroep en het crisisteam van het Ministerie van Sociale Zaken is steeds het overzicht behouden om mogelijke vervolgschade te kunnen mitigeren. In evaluerende zin kan geconcludeerd worden, dat de SVB over een dusdanige organisatorische en technische infrastructuur beschikt, dat een dergelijk incident adequaat kan worden opgepakt. Deze boodschap is ook uitgedragen naar de onderzoekers van de Onderzoeksraad voor Veiligheid, die o.a. bij de SVB onderzoek instelden naar de vraag hoe overheden de digitale veiligheid bestuurlijk-organisatorisch waarborgen. De wens tot dit onderzoek was gerelateerd aan het Diginotar-incident. Ook de commotie over de "Lektobber hacks" heeft de SVB met bezorgdheid gevolgd, omdat het vertrouwen van de burger in internettransacties met de Overheid verder aangetast zou kunnen worden. Uit de verkeerscijfers van de webdienst van de SVB blijkt dat niet het geval te zijn. Kennelijk heeft de burger goed begrepen waar de problemen liggen en heeft ze voldoende vertrouwen in de SVB om haar webdienst te blijven gebruiken.

6.9 Bedrijfsvoeringsparagraaf 2011

Ook in het begrotingsjaar 2011 hebben we structureel aandacht besteed aan onze bedrijfsvoering. We doorliepen systematisch het proces van beleidsbepaling, vertaald naar resultaten voor organisatieonderdelen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd.

Onderdeel van de planning- en controlcyclus is het opstellen van een jaarplan. In het jaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten gepland zijn en welke directie verantwoordelijk is voor welke activiteit(en). Deze activiteiten moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen.

Ieder tertaal rapporteerden de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de stand van zaken rond de voortgang van de activiteit, afgezet tegen de gestelde doelen. Ook is per tertaal gerapporteerd over de voortgang van reguliere activiteiten, projecten en programma's. Daarnaast zijn prestatie-indicatoren bepaald die inzicht geven in de realisatie van de doelstellingen.

Samen vormen de financiële en kwalitatieve resultaten de interne tertaalrapportage. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding gaven, werden maatregelen genomen. Zo is inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering, en aan doel- en resultaatgericht sturen.

6.9.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)

Bij het uitvoeren van onze opdrachten beschouwen we het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen als een van de belangrijkste doelstellingen. In hoeverre we daarin slagen, verantwoorden we tweemaal per jaar met onrechtmatigheidspercentages. Conform de Regeling SUWI geeft de Raad van Bestuur daarnaast een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

Rechtmatigheidsverklaring 2011

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2011 berekend op 0,024 procent van de totale lasten¹ van de jaarrekening als geheel. Hierbij zijn oude fouten met uitzondering van AIO buiten de evaluatie gelaten. Het totale percentage nieuwe onzekerheden bedraagt 0,007 procent van de totale lasten. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaal voor heel 2011 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, met uitzondering van de AIO, ruim onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden ligt. Overigens blijven de onrechtmatigheidsscores zowel per wet als op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan bij overschrijding een nadere toelichting moet worden gegeven. Op grond van het overall onrechtmatigheidspercentage stelt de Raad van Bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2011 rechtmatig is geweest.

Onrechtmatigheidsscore per wet

Hoewel de rechtmatigheidsverklaring is gebaseerd op het onrechtmatigheidspercentage als geheel, wil het ministerie van SZW ook inzicht hebben in de onrechtmatigheidsscore per afzonderlijke wet. Voor het jaar 2011 zijn de percentages nieuwe fouten per wet en in totaal als volgt.

Onrechtmatigheidspercentages 2011 nieuwe fouten (1 = 1%)

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buiten- land	AIO	MKOB	Libië	Totaal
Nieuwe fouten	0,000	0,120	0,000	0,000	0,000	0,441	1,045*	0,017	0,000	0,024**

* De onrechtmatigheid bij de AIO is opgebouwd uit het percentage recente fouten ad 0,524 procent en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) ad 0,521 procent.

** Inclusief overige financiële fout SVB-uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

Onrechtmatigheidsscore 2011 nieuwe onzekerheden (1 = 1%)

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buiten- land	AIO	MKOB	Libië	Totaal
Nieuwe onzekerheden	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,030	0,306	0,292	0,000	0,007*

* Inclusief overige financiële onzekerheid SVB-uitvoeringskosten.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onzekerheidspercentages van alle wetten ruim onder de toegestane 3 procent liggen.

6.9.2 Kwaliteit van niet-financiële informatie

De niet-financiële informatievoorziening is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke manier tot stand gekomen. De kwaliteit van de niet-financiële informatie is bij de SVB voldoende geborgd. De beschrijving van de totstandkoming van de niet-financiële informatie is geactualiseerd, zodat van het hele proces een actuele AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) beschikbaar is. Alle directies van de SVB die een rol hebben in de totstandkoming van de prestatie-indicatoren hebben een betrouwbaarheidsverklaring getekend. Ze hebben daarmee aangegeven dat de gepresenteerde cijfers en bijbehorende toelichting op betrouwbare wijze tot stand zijn gekomen.

¹ De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen resp. baten, lasten of baten en lasten.

6.9.3 Prestatie-indicatoren

Vanzelfsprekend heeft de Raad van Bestuur ook in 2011 gestuurd op het bereiken van de gestelde doelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van instrumenten uit de planning- en controlcyclus, zoals het tertaalgesprek, de tertaalbijeenkomsten en het jaarplan/managementcontract. De SVB hanteert al een aantal jaren prestatie-indicatoren om de dagelijkse processen (bij) te sturen, zodat de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. In de managementrapportages verklaren directeuren de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren, om zodoende bijsturing mogelijk te maken.

6.9.4 Doelmatigheid

De voor 2011 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 257,9 miljoen is € 257,1 miljoen besteed (inclusief voorzieningen); dit is een uitputtingspercentage van 99,7 procent. De SVB is bij de uitvoering dan ook binnen het beschikbare budget van 2011 gebleven.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd. Daarnaast geeft de SVB in paragraaf 4.2.4 inzicht in de efficiency aan de hand van twee kengetallen. Allereerst laat de berekening van de efficiency - aan de hand van het volume-, loon- en prijseffect - zien dat we in 2011 weer een efficiencybesparing hebben gerealiseerd. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant.

6.9.5 Jaarplanactiviteiten

Bij de activiteiten uit het jaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de meeste doelen voor 2011 hebben gerealiseerd. Een aantal activiteiten loopt de komende jaren door, met name vanuit het programma SVB Tien. De SVB hanteert een compact A3-format voor de planning- en controlcyclus, dat aansluit bij de INK-methodiek. Hiermee wordt tevens de resultaatgerichtheid bevorderd.

6.9.6 Prioriteiten

In 2011 was het meerjarige programma SVB Tien opnieuw een prioriteit. Daarnaast is de taakstelling, die gezorgd heeft voor ingrijpende maatregelen, een prioriteit geworden.

6.9.7 Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. Op basis van een werkende administratieve organisatie en interne beheersing is er sprake van een goed functionerend proces van plannen, uitvoeren, reageren en evalueren. Dit wordt onder andere vorm gegeven middels maand, tertaal en jaarrapportage van financiële en niet financiële kerncijfers. Op basis van een Kadernota worden (financiële) kaders vanuit het meerjarenperspectief jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Middels interne controle aangevuld met de verbijzonderde controle van de interne accountantsdienst en een externe accountant voor de externe verslaggeving is er sprake van een integrale controle benadering die een hoge mate van betrouwbaarheid waarborgt.

7 Jaarrekening 2011

Balans SVB

per 31 december 2011

na bestemming van het saldo

1 = € 1.000	2011	2010
Activa		
- immateriële vaste activa	-	-
- materiële vaste activa	166.038	151.453
Totaal vaste activa	166.038	151.453
- vorderingen	6.548.553	4.032.993
- rekening-courant met het Rijk	-	2.039.102
- liquide middelen	986	1.530
Totaal vlottende activa	6.549.539	6.073.625
Totaal activa	6.715.577	6.225.078
Passiva		
- fondsvermogen AOW/Anw	2.859.016	3.719.332
bestemmingsreserves	19.405	25.513
bestemmingsfondsen	11.034	14.912
- Totaal bestemmingsreserves en -fondsen	30.439	40.425
- voorzieningen	47.893	29.693
- rekening-courant met het Rijk	1.265.139	-
- kortlopende schulden	2.513.090	2.435.628
Totaal passiva	6.715.577	6.225.078

Rekening van baten en lasten SVB over 2011

1 = € 1.000	2011	2010
Baten		
- Ouderdomswet (AOW)	29.342.889	30.525.845
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.426.009	3.446.168
- Nabestaandenwet (Anw)	1.491.374	1.396.898
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	625.642	250
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	226.844	214.103
- Regeling tegemoetkoming ouders gehandicapte kinderen (TOG)	37.479	61.296
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	13.904	7.940
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.632	4.279
- Regeling Bijstand Buitenland	2.308	2.347
- Tijdelijke regeling Evacuatie (Libië)	20	-
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	-	1
- Wet kinderopvang (Wko)	-	2
Baten sv-taken	35.171.101	35.659.129
Baten niet-sv-taken	43.692	35.065
Totaal baten	35.214.793	35.694.194
Lasten		
- Ouderdomswet (AOW)	30.623.632	29.934.722
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.426.009	3.446.168
- Nabestaandenwet (Anw)	1.081.665	1.184.126
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	625.642	250
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	226.844	214.103
- Regeling tegemoetkoming ouders gehandicapte kinderen (TOG)	37.479	61.296
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	13.904	7.940
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.632	4.279
- Regeling Bijstand Buitenland	2.308	2.347
- Tijdelijke regeling Evacuatie (Libië)	20	-
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	-	1
- Wet kinderopvang (Wko)	-	2
Lasten sv-taken	36.042.135	34.855.234
Lasten niet-sv-taken	42.960	34.548
Totaal lasten	36.085.095	34.889.782
Saldo van baten en lasten 1)	-870.302	804.412
Mutatie vermogenoverschot	-774.316	621.068
Mutatie nomvermogen	-86.000	189.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.108	-5.877
Mutatie bestemmingsfondsen	-3.878	221
Saldo van baten en lasten	-870.302	804.412

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan of kent een afloop doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren. Een nadere toelichting staat vermeld bij de Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2011.

Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

1 = € 1.000	2011	2010
<i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	19.451.994	19.507.767
Financiering door het Rijk	13.148.389	16.096.640
Overige ontvangsten	117.112	116.323
	32.717.495	35.720.730
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-35.722.077	-34.569.904
Uitvoeringskosten	-263.082	-264.785
Overige uitgaven	-1.900	-61.056
	-35.987.059	-34.895.745
Kasstroom uit operationele activiteiten	-3.269.564	824.985
<i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in materiële vaste activa	-35.221	-6.844
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-35.221	-6.844
<i>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie rekening courant Rijk	3.304.241	-817.565
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	3.304.241	-817.565
Netto-kasstroom	-544	576
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie liquide middelen	-544	576
Totaal	-544	576

Toelichting op de jaarrekening

Algemeen

Door middel van deze jaarrekening legt de SVB verantwoording af over de wetten, regelingen en besluiten die de SVB in 2011 heeft uitgevoerd. Dat betreft de sociale verzekeringswetten en regelingen (SV-taken).

SV-taken

Hieronder vallen de volgende wetten/regelingen:

- De wetten AOW, Anw, AKW;
- De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)
- De Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO);
- De Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG);
- WKB (Anticumulatie gezinsbijslag -kindgebonden budget);
- De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS);
- De Regeling Bijstand Buitenland;
- De Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués (Libië-regeling);
- Wko (Anticumulatie gezinsbijslag -kinderopvangtoeslag);
- De Pensioenverevening (activiteiten inzake afwikkeling beroepszaken; Regeling beëindigd per 1 januari 2008).

Wijzigingen in SV-taken ten opzichte van 2010

Per 1 augustus 2011 is een wetsvoorstel aangenomen ten aanzien van de verlaging AOW partnertoeslag (generieke korting partnertoeslag AOW). Met dit wetsvoorstel wordt de AOW-partnertoeslag met 10% gekort wanneer het huishouden meer inkomsten heeft dan 162% van het bruto minimumloon inclusief vakantietoeslag.

Op 1 juni 2011 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen in werking getreden. Met de invoering van deze nieuwe wet is de tegemoetkoming AOW vervallen. Voor AOW-gerechtigden die in Nederland wonen verandert er weinig. In plaats van de tegemoetkoming AOW ontvangen zij nu de MKOB. De in het buitenland wonende AOW-gerechtigde kan alleen aanspraak maken op de MKOB als tenminste 90% van het wereldinkomen in Nederland belast is. Het 90% criterium wordt in samenwerking met de Belastingdienst vastgesteld. Daarnaast komt een beperkte groep van in Nederland wonende personen boven de 65 jaar die geen AOW hebben, maar wel in Nederland belastingplichtig zijn, in aanmerking voor de MKOB.

Vanaf 1 januari 2011 wordt de extra tegemoetkoming voor TOG-gerechtigden met een partner die geen of een zeer laag inkomen hebben (TOG+) uitbetaald.

Vanwege de situatie in Libië heeft de Minister van SZW de Tijdelijke regeling gerepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués uit dat land ingesteld. Deze regeling is per 31 december 2011 beëindigd. De regeling bood evacués de mogelijkheid om in hun eerste levensonderhoud te voorzien.

Niet-SV-taken

De SVB voert ook de volgende niet-SV-taken uit:

- Het uitvoeren van de wetten Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) voorheen PUR;
- Het Beheer van het Pensioenregister;
- De bijdrageregeling en fondsbeheer FVP;
- Werkzaamheden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) waaronder de administratieve ondersteuning van houders van een persoonsgebonden budget voor huishoudelijke zorg en de Regeling Waardering Mantelzorgers;
- De Remigratiewet (REM);
- Het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl;
- De Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS);
- Verzekerdenadministratie (VZA);
- Werkzaamheden voor derden, dat zijn het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en overigen (voornamelijk huurders van ruimtes in SVB-kantoorpanden).

Wijzigingen in niet-SV-taken ten opzichte van 2010

Per 1 januari 2011 voert de SVB de zes wetten inzake Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) uit die financiële ondersteuning bieden aan slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en zij die slachtoffer waren van ongeregdheden tijdens de naoorlogse periode (15 augustus 1945 tot 27 december 1949, waaronder mede begrepen de Bersiap-periode) in het voormalige Nederlands-Indië. De SVB heeft de taken van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) overgenomen.

Per 1 januari 2011 voert de SVB het beheer van het Pensioenregister. Voor de burger is er een duidelijke en overzichtelijke site beschikbaar met een koppeling naar alle pensioenadministraties inclusief inzage in de opgebouwde AOW rechten.

Financiering

De wetten en regelingen die door de SVB worden uitgevoerd, worden op drie manieren gefinancierd: via premies, de Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) en Financiering door het Rijk. Hieronder wordt iedere financieringsstroom toegelicht.

Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies gefinancierd worden. Beide regelingen worden gefinancierd via het omslagstelsel. Dit houdt in dat de huidige werkenden premies betalen ten behoeve van de huidige AOW'ers. Personen van 65 jaar en ouder betalen zelf geen AOW-premie. Voor de Anw betaalt iedereen vanaf 15 jaar met een inkomen Anw-premie, ook personen boven de 65 jaar.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de heffing en invordering van de premies. De premies voor de AOW en Anw worden geïnd samen met de loon- en inkomstenbelasting. Deze belastingen en premies worden eerst voorlopig verdeeld over het Rijk en de fondsen AOW, Anw en AWBZ. Na twee jaar wordt de loonbelasting afgerekend via nabetalen en weer twee jaar later volgt de afrekening van de inkomstenbelasting.

Naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen int de Belastingdienst ook de premies werknemersverzekeringen. De verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, wordt op basis van een voorlopige verdeelsleutel gemaakt. Na een jaar vindt een herberekening van de verdeling plaats met behulp van de definitieve verdeelsleutels.

De SVB verantwoordt de premiebaten van de AOW en Anw op basis van de definitie van de Economische en Monetaire Unie (EMU). Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en alle nabetalingen worden toegerekend aan de batens in het jaar waarin deze door de SVB zijn ontvangen. De premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar worden toegerekend aan de batens in het verslagjaar.

Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de volksverzekeringen. Een rijksbijdrage, de Bijdrage in de kosten van kortingen (aangeduid als BIKK) compenseert de fondsen van de volksverzekeringen (AOW, Anw en AWBZ) voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule.

Financiering door het Rijk

Met uitzondering van de AOW en Anw worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert door middel van 'Financiering door het Rijk' gefinancierd (de zogenoemde 'begrotingsgefinancierde regelingen'). Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Het jaarbudget voor de uitvoeringskosten wordt door 12 gedeeld en maandelijks overgemaakt.

De premiebatens en de BIKK zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het Rijk een aanvullende financiering ontvangen, die via de Financiering door het Rijk wordt verantwoord. De hoogte van deze aanvullende financiering is gelijk aan het geraamde vermogenstekort voor het betreffende jaar. Daarnaast wordt het gerealiseerde vermogenoverschot/tekort van het voorgaande jaar verrekend.

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

Grondslagen waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. De jaarrekening van de SVB omvat zowel de SVB als uitvoeringsorganisatie als ook de SV-geadministreerde fondsen. De verantwoording over de niet SV-geadministreerde regelingen geschiedt via separate verantwoordingen ten behoeve van het desbetreffende ministerie of ander verantwoordelijk orgaan.

De grondslagen en regels voor het opstellen van deze jaarrekening die voortvloeien uit deze Regeling, zijn afgeleid van BW boek 2 titel 9. Tenzij anders vermeld, zijn activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. Indien noodzakelijk hebben we voorzieningen getroffen voor oninbaarheid.

Activa

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa waarderen we op aanschafwaarde, onder aftrek van eventuele bijdragen van derden en onder aftrek van lineaire afschrijvingen. We onderscheiden twee soorten immaterieel vast actief: het verkrijgen van intellectueel eigendom en zelf ontwikkelde software. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per project hoger is dan € 0,5 miljoen.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa waarderen we op aanschafwaarde, onder aftrek van lineaire afschrijvingen. De aanschafwaarde omvat tevens de geactiveerde interest over de periode van aanschaf tot aan het moment van ingebruikname.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, waarderen we op directe opbrengstwaarde. Incidentele baten uit de verkoop van activa brengen we in mindering op de verkrijgingsprijs van de vervangende investering. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per project hoger is dan € 0,1 miljoen.

Premievorderingen

De premievorderingen AOW en Anw waarderen we volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalings over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de baten in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar worden toegerekend aan de baten in het verslagjaar. De vordering premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Nabetalings worden gewaardeerd op kasbasis.

Passiva

Vermogen

Fondsvermogen AOW/Anw

Het eigen vermogen ('fondsvermogen') van de fondsen AOW en Anw bestaat uit twee onderdelen: het normvermogen en het vermogenoverschot/-tekort.

Normvermogen

Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen hanteren we liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent: een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten. Een aanpassing van het normvermogen komt ten laste/bate van het vermogenoverschot/-tekort.

Vermogenoverschot/-tekort

Het verschil tussen het totale eigen vermogen en het normvermogen wordt aangeduid als het vermogenoverschot/-tekort. Het saldo van de rekening van baten en lasten wordt toegevoegd of onttrokken aan het vermogenoverschot/-tekort.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserves zijn afgezonderde vermogensbestanddelen met een door de Raad van Bestuur bepaalde specifieke bestemming.

Bestemmingsfondsen

Bestemmingsfondsen zijn een deel van het eigen vermogen waaraan door derden een beperktere bestedingsmogelijkheid is gegeven dan gezien de doelstelling van de organisatie is toegestaan.

Resultaatbepaling

Toerekening van baten en lasten

Baten en lasten rekenen we toe aan het jaar waarop deze betrekking hebben, tenzij anders vermeld.

Premiebaten

De premiebaten AOW en Anw rekenen we toe volgens de EMU-definitie, zoals is toegelicht bij de premievorderingen.

Aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW

De aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW betreft het geraamde vermogenstekort bij de AOW over het verslagjaar. Het gerealiseerde vermogenoverschot/-tekort van het voorgaand boekjaar wordt met dit geraamde vermogenstekort verrekend.

Het saldo van het fondsvermogen en het normvermogen van de AOW wordt verrekend met het ministerie van SZW. Hiertoe wordt ieder jaar een aanvullende rijksbijdrage vastgesteld.

Uitvoeringskosten

We berekenen kosten door aan de fondsen die we beheren en aan derden. Hierbij hanteren we het uitgangspunt dat we kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) ook direct doorberekenen. Indirecte kosten berekenen we aan de kostendragers door op basis van verdeelsleutels. De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

Interesttoerekening

Het middelenbeheer berust bij het Rijk. Liquiditeitsschommelingen vangen we op in rekening-courant met het Rijk. Hierover betalen of ontvangen we rente. Het dagpercentage daarvoor is het twaalf-maands Euribor (voor debetsaldi) of één-maands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden verrekenen we ook rente. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalf-maands Euribor bij creditsaldi of één-maands Euribor bij debetsaldi.

Het saldo tussen de rekening-courantrente (SVB en fondsen) en de door de SVB gerealiseerde rente (inclusief gerealiseerde rente op de vordering op het ministerie van Financiën) rekenen we toe aan de fondsen, op basis van de dagelijkse verhouding in de rekening-courantpositie met deze fondsen.

Bestemming saldo van baten en lasten

Bij de bestemming van het saldo van baten en lasten van de AOW en Anw wordt rekening gehouden met de noodzakelijke mutaties in het normvermogen.

Pensioenregeling

De SVB verplicht haar werknemers om deel te nemen aan een pensioenregeling overeenkomstig de bepalingen van het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP. Deze pensioenregeling, die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling (middelloon), wordt gefinancierd door premiebetalingen aan de Stichting Pensioenfonds ABP. De SVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval van een tekort bij de Stichting Pensioenfonds ABP, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op de SVB door individuele deelnemers. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde pensioenregeling uit de premies over het lopende jaar.

De dekkingsgraad van Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2011 94 procent.

Kasstromen

Het kasstroomoverzicht bestaat uit drie onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten;
- kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Kasstromen uit operationele activiteiten hebben direct te maken met de uitvoering van wetten en regelingen. Het betreft hier ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. Onder kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van vaste activa opgenomen. Onder kasstromen uit financieringsactiviteiten wordt begrepen de financiering middels de rekening-courantverhouding met het Rijk.

Toelichting op de balans SVB per 31 december 2011

ACTIVA

Vaste activa

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2011		2011			31-12-2011		
	Aanschafwaarde	Boekwaarde	Investerings	Desinvesteringen/correcties	Afschrijvingen	Aanschafwaarde	Cumulatieve afschrijving	Boekwaarde
Verkrijging intellectueel eigendom	-	-	6.067	-	-	6.067	-	6.067
Bijdrage derden immateriële vaste activa	-	-	-6.067	-	-	-6.067	-	-6.067
Totaal	-	-	-	-	-	-	-	-

Afschrijvingstermijnen:

Verkrijging intellectueel eigendom: drie tot vijf jaar.

Het betreft in 2011 de resultaten van de werkzaamheden van Capgemini in het kader van SVB Tien, welke door de SVB in intellectueel eigendom verkregen zijn.

Zelf ontwikkelde software: drie tot vijf jaar.

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2011		2011			31-12-2011		
	Aanschafwaarde	Boekwaarde	Investerings	Desinvesteringen/correcties	Afschrijvingen	Aanschafwaarde	Cumulatieve afschrijving	Boekwaarde
Terreinen/erfpacht	42.089	40.753	-	-	154	42.089	1.490	40.599
Gebouwen	145.968	78.244	5.172	-	3.532	151.140	71.256	79.884
Installaties gebouwen	85.012	20.984	2.978	-466	3.890	85.420	65.815	19.605
Subtotaal	273.069	139.981	8.150	-466	7.576	278.649	138.561	140.088
Computerinstallaties	24.791	8.756	18.271	-9	7.352	39.220	19.555	19.665
Overige activa	13.189	2.716	3.985	-4	412	16.943	10.658	6.285
Subtotaal	37.980	11.472	22.256	-13	7.764	56.163	30.213	25.950
Totaal	311.049	151.453	30.406	-479	15.340	334.812	168.774	166.038

Afschrijvingstermijnen:

Terreinen:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: volgens contracttermijnen

Gebouwen:

- Gebouwen: veertig jaar
- Tuinaanleg: tien jaar
- Verbouwingkosten: vijftien jaar

Installaties gebouwen:

- Installaties: vijftien jaar
- Bekabeling: drie jaar

Computerinstallaties:

- Hardware: drie jaar
- Software: drie tot vijf jaar
- Licenties: twee tot drie jaar

Overige activa:

- Kantoormachines: vijf jaar
- Meubilair: tien jaar
- Stoffering: tien jaar

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

Vlottende activa

Vorderingen

Vorderingen		
1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Vordering premiebaten op Belastingdienst	2.614.000	2.651.000
Met Belastingdienst te verrekenen premies	2.938.894	379.601
Te ontvangen wegens financiering door het Rijk	849.488	858.810
Vorderingen ter zake van uitkeringen	90.959	80.094
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	46.091	52.935
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premies	3.816	3.302
Overige vorderingen	5.305	7.251
Totaal	6.548.553	4.032.993

Vordering premiebaten op Belastingdienst

De vordering premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar.

Met Belastingdienst te verrekenen premies

De met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens zijn als volgt te specificeren :			
1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
Te vorderen van de Belastingdienst inzake in december ontvangen premiebatens	1.831.381	128.289	1.959.670
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB 2008	-538.178	-36.381	-574.559
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB 2007	1.460.569	93.214	1.553.783
Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens	2.753.772	185.122	2.938.894

Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk

Het Rijk vergoedt rente over de openstaande saldi op de rekening-courant SVB-Rijk. Het hierbij gehanteerde dagpercentage is ontleend aan het twaalf-maands Euriborpercentage (debetsaldi) of aan het één-maands Euriborpercentage (creditsaldi).

Overige vorderingen

Specificatie overige vorderingen

1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Vooruitbetaalde kosten	3.897	3.757
Verstrekte leningen personeel	180	233
Te verrekenen met diverse instanties	454	192
Vooruitbetaald inzake:		
- Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	227	-
- Remigratiewet (REM)	-	107
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	-	145
- Pensioen- en uitkeringsraad (PUR)	-	842
Vorderingen inzake regres	108	135
Vorderingen BDZ	-	90
Te verrekenen interest	-	7
Vorderingen Algemeen	439	1.743
Totaal overige vorderingen	5.305	7.251

Vorderingen algemeen

Het saldo vorderingen algemeen is met € 1,3 miljoen gedaald ten opzichte van het jaar 2010. Dit wordt grotendeels verklaard doordat de vorderingen op CVZ en UWV inzake BBZ/BDZ in 2010 nog € 1,5 miljoen bedroegen en in 2011 nog maar € 0,1 miljoen.

Liquide middelen

De liquide middelen zijn vrij opneembaar tot een bedrag van € 0,5 miljoen.

PASSIVA

Fondsvermogen AOW en Anw

Fondsvermogen AOW/Anw

Het verloop van het fondsvermogen AOW/Anw kan als volgt worden weergegeven:

1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
Normvermogen			
Normvermogen per 1 januari 2011	1.367.000	126.000	1.493.000
Mutatie normvermogen 2011	-92.000	6.000	-86.000
Normvermogen per 31 december 2011	1.275.000	132.000	1.407.000
Vermogenoverschot/-tekort			
Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2011	1.169.914	1.056.418	2.226.332
Mutatie normvermogen 2011	92.000	-6.000	86.000
Saldo rekening van baten en lasten 2011 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfonds)	-1.270.025	409.709	-860.316
Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2011	-8.111	1.460.127	1.452.016
Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2011	1.266.889	1.592.127	2.859.016

Het totale fondsvermogen van de AOW en Anw bestaat uit twee onderdelen: het normvermogen en het vermogenoverschot/-tekort.

Het normvermogen geeft weer hoe hoog het eigen vermogen op balansdatum moet zijn om structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven te kunnen opvangen. Uitgangspunt bij de bepaling van het normvermogen is liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar.

Bestemmingsreserves

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt:

1 = € 1.000	stand			stand
	1-1-2011	toevoeging	onttrekking	
Bestemmingsreserve efficiëncytaakstelling Coalitieakkoord	21.073	432	6.750	14.755
Bestemmingsreserve veranderprogramma	3.190	-	90	3.100
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	1.250	300	-	1.550
Totaal	25.513	732	6.840	19.405

Bestemmingsreserve efficiëncytaakstelling Coalitieakkoord

De reserve is in het jaar 2009 gevoed vanuit de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl. De inzet van de bestemmingsreserve is in de Meerjarenbegroting van de SVB opgenomen. Er wordt rente toegevoegd aan de bestemmingsreserve. De mutatie in het jaar 2011 bestaat uit rentebijbeschrijving en een onttrekking ad € 6,75 miljoen ter financiering van een deel van de uitvoeringskosten 2011.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Dit betreft de reserve waaruit het veranderprogramma deels wordt gefinancierd. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat de reserve de komende jaren tot nihil zal worden afgebouwd. In 2011 is hieruit € 0,09 miljoen aangewend voor de financiering van het Programma SVB Tien. Het resterende deel zal in 2012 worden aangewend.

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Met betrokken gemeenten hebben we vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening. Daardoor kunnen de werkelijke uitvoeringskosten afwijken van de aan de betrokken gemeenten in rekening te brengen bedragen. We hebben, in verband met eventuele toekomstige liquidatiekosten (eind 2011 geschat op € 1,55 miljoen), het aan de SVB toekomende deel van dit verschil over 2011 toegevoegd aan onderhavige bestemmingsreserve.

Bestemmingsfondsen				
Het verloop van de bestemmingsfondsen is als volgt:				
1 = € 1.000	stand			stand
	1-1-2011	toevoeging	onttrekking	31-12-2011
Bestemmingsfonds versnelling VVA	13.589	-	3.000	10.589
Bestemmingsfonds EESSI	-	445	-	445
Bestemmingsfonds generieke korting	1.323	-	1.323	-
Totaal	14.912	445	4.323	11.034

Bestemmingsfonds versnelling VVA

Door een versnelling van de inhaalslag VVA naar 10 jaar worden activiteiten naar voren gehaald. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is bedoeld om dit mogelijk te maken. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is een financieringsbron voor de versnelling van de inhaalslag VVA. In het jaar 2011 heeft een onttrekking ad € 3,0 miljoen uit het fonds plaatsgevonden ter financiering van een deel van de inhaalslag VVA.

Bestemmingsfonds EESSI

Het niet bestede deel van het toegezegde budget voor gegevensuitwisseling tussen Europese landen is toegevoegd aan het bestemmingsfonds EESSI. Het saldo zal naar verwachting in 2013 worden aangewend ter financiering van de werkzaamheden. Er is sprake van afhankelijkheid van andere landen om activiteiten zinvol te kunnen opstarten.

Bestemmingsfonds generieke korting

Het niet bestede deel van het toegezegde budget om de generieke korting op de AOW-toeslag te implementeren, is ultimo 2010 geheel toegevoegd aan het bestemmingsfonds generieke korting. Het gehele saldo is in het jaar 2011 aangewend.

Voorzieningen SVB

Voorzieningen					
1 = € 1.000	Stand 01-01-2011	Dotaties	Vrijval	Onttrekking	Stand 31-12-2011
Voorzieningen SVB					
Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen					
Reorganisaties SVB	6.266	-	1.977	978	3.311
Veranderprogramma SVB Tien	8.289	-	1.400	116	6.773
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	10.527	4.361	1.466	3.797	9.625
Sociaal Plan & Fictiekosten (2011)	-	23.850	-	-	23.850
Totaal voorzieningen inzake organisatiewijzigingen	25.082	28.211	4.843	4.891	43.559
Overige voorzieningen					
Eigen Risicodragerschap WIA	2.446	-	109	192	2.145
Toeslagen op pensioenen	1.865	85	-	211	1.739
Juridische procedures	300	150	-	-	450
Eigen Risicodragerschap WAO	-	-	21	-21	-
Totaal overige voorzieningen	4.611	235	130	382	4.334
Totaal voorzieningen	29.693	28.446	4.973	5.273	47.893

Wijzigingen in de voorzieningen SVB ten opzichte van vorig jaar

Elk jaar opnieuw wordt een schatting gemaakt van de te verwachten kosten die de uitkeringen aan de (oud-)medewerkers met zich meebrengen. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de te verwachten sociale premies, de te verwachten loonstijging en de verwachting met betrekking tot het aantal personen die aanspraak op de uitkeringen zullen maken. Vanaf het jaar 2011 worden ook de loonkosten tijdens de periode van boventalligheid in de voorziening opgenomen. In voorgaande jaren werden deze kosten gefinancierd uit de lopende begroting. Het betreft in voorgaande jaren een gering aantal werknemers met een niet materieel effect op het totale beeld van de jaarrekening. Vanaf het jaar 2011 worden de voorzieningen gepresenteerd in twee hoofdcategorieën: voorzieningen uit hoofde van organisatiewijzigingen en overige voorzieningen.

Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

Voorziening Reorganisaties SVB

Voor de kosten van de SVB-reorganisaties (de reorganisatie in verband met het concentreren van het aantal kantoren eind jaren negentig en de reorganisatie TOG in 2009) hebben we een voorziening gevormd. Deze kosten betreffen wachtgelden en kosten die in de plaats kunnen komen van wachtgelden, zoals loonsuppleties. Verder zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Bovendien heeft de SVB een bovenwettelijke regeling, als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Veranderprogramma SVB Tien

In september 2005 heeft de Raad van Bestuur besloten de vele veranderingen die gepland zijn voor de komende jaren, vanuit Programma SVB Tien te realiseren. Door consistent aansturen wil de Raad van Bestuur de visie vormgeven die is verwoord in 'Programmaplan SVB Tien'. In 2008 is de SVB met het ministerie SZW overeengekomen dat als gevolg van de aanvullend opgelegde efficiëncytaakstelling (10%) de looptijd van het programma is opgerekt. Dit betekent dat de SVB zich zal inspannen om de doelstellingen uiterlijk eind 2013 te realiseren.

Voor de kosten is in 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW

Deze voorziening heeft betrekking op wachtgelden en op de kosten voor het sociaal plan. Deze voorziening is gebaseerd op kennis en verwachtingen over uitstroom, wachtgeldperioden en wachtgeldhoogte. De indexering van de voorzieningen is gebaseerd op de initiële loonstijging conform de CAO. Verder zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Bovendien heeft de SVB een bovenwettelijke regeling, als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Sociaal Plan- en Friciekosten

In 2011 heeft het ministerie van SZW aangekondigd dat er in 2015 substantieel minder budget beschikbaar wordt gesteld voor de SVB. De SVB anticipeert hier in 2011 op door haar organisatiestructuur aan te passen. In verband hiermee is een voorziening ad € 23,85 miljoen getroffen om hieruit de kosten te bestrijden die gepaard gaan met nu reeds bekende boventalligheid. Het betreft een reservering voor 151 werknemers. Naar verwachting zal in 2012 en latere jaren nog additionele boventalligheid optreden en additioneel gedoteerd worden aan deze voorziening. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Overige voorzieningen

Voorziening Eigenrisicodragerschap WIA

De SVB heeft ervoor gekozen eigenrisicodragers te zijn voor de WIA. Binnen de WIA is dit alleen mogelijk voor de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en nog niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten. Dit betekent dat we zelf gedurende tien jaar de WGA-uitkeringen betalen aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor uitkeringen ingegaan voor 1 januari 2006 is die periode vier jaar. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Tevens wordt met ingang van 2008 rekening gehouden met verwachte instroom. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op toeslagen op pensioenen in verband met een pensioenbreuk voor personeel dat in 1962 is overgegaan van de bedrijfsverenigingen en Centraal Beheer naar de voormalige Raden van Arbeid. Dit kwam voort uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen. De voorziening volgt de indexatie van de ABP-pensioenen. We hebben de uitvoering van deze regeling uitbesteed. In de opbouw van de voorziening is rekening gehouden met de externe uitvoeringskosten. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures.

De voorzieningen SVB zijn als volgt toe te rekenen naar de diverse wetten en regelingen:

Voorzieningen SVB, toegerekend naar wetten en regelingen		
1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Fonds AOW	28.211	13.740
Fonds AKW	15.008	11.731
Fonds Anw	4.103	2.567
Regeling TOG	-	881
PGB nieuwe stijl	176	257
Overige wetten en regelingen	128	169
Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering	166	127
Regeling Persoonsgebonden budget	19	113
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen	82	108
Totaal voorzieningen SVB	47.893	29.693

Rekening-courant met het Rijk

Het middelenbeheer van de Sociale Verzekeringsbank berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden		
1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Schuld premiebatens:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	1.103.881	1.065.156
- overige te betalen uitkeringen	921.440	920.973
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- ZVW-premie	196.686	170.509
- Loonheffing	46.790	50.855
- AWBZ-bijdragen	33.577	33.003
Nog te betalen personeelskosten	18.841	18.290
Crediteuren	17.890	18.689
Belastingen en sociale premies	10.679	10.855
Te verrekenen interest	1.461	-
Overige schulden	161.845	147.298
Totaal	2.513.090	2.435.628

Overige te betalen uitkeringen

Specificatie overige te betalen uitkeringen

1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
AKW	841.400	845.700
AOW	52.345	44.287
Anw	18.988	19.600
Overige fondsen	8.707	11.386
Totaal overige te betalen uitkeringen	921.440	920.973

De AKW betreft de gehele kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2011 die in het eerste kwartaal van 2012 wordt uitbetaald, rekening houdend met een schatting van na het eerste kwartaal van 2012 uit te keren kinderbijslag over 2011 en voorgaande jaren van € 13,5 miljoen (2010: € 14,1 miljoen).

Nog te betalen personeelskosten

Specificatie nog te betalen personeelskosten

1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten)	9.954	9.696
Uitgestelde beloningen en jubileum gratificaties	2.926	2.910
Overige nog te betalen personeelskosten	5.961	5.684
Totaal nog te betalen personeelskosten	18.841	18.290

Overige schulden

Specificatie overige schulden

1 = € 1.000	31-12-2011	31-12-2010
Vooruitontvangen inzake:		
- PGB nieuwe stijl	148.566	141.049
- Regeling Waardering Mantelzorgers	5.668	3.449
- Wuvo	1.312	-
- Wetten buitengewoon pensioen	1.296	-
- Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945	1.191	-
- Regeling PGB	1.105	1.105
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	909	492
- Volledig Verzekerdenadministratie	537	455
- Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945	548	-
- Pensioen- en uitkeringsraad (PUR)	113	-
- Remigratiewet (REM)	105	-
- BOPR	27	-
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	53	-
- Regeling tegemoetkoming voor niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	-	2
Rekening-courant AOF	58	39
Schulden BDZ aan diverse instanties	9	13
Andere overige schulden	348	694
Totaal overige schulden	161.845	147.298

Vooruitontvangen inzake PGB nieuwe stijl

Het saldo bestaat uit gelden die de SVB voor het SVB Servicecentrum PGB rentedragend heeft weggezet bij het Ministerie van Financiën.

Regeling Waardering Mantelzorgers

De SVB heeft in 2011 voor de Regeling Waardering Mantelzorgers een hoger voorschot ontvangen dan benodigd was voor uitkeringen en uitvoeringskosten. In 2011 heeft de afrekening over 2010 plaatsgevonden.

Regeling Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen (V&O)

Sinds 1 januari 2011 voert de SVB de regeling V&O uit, welke bestaat uit de wetten: Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (Wuvo), Wetten buitengewoon pensioen, Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945 en Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Het aan gemeenten in rekening gebrachte ziekengeld is in 2011 hoger dan de uitgaven ter zake van ziekengeld en dienstverlening.

Andere overige schulden

De daling is ontstaan door de afwikkeling leegstand liquidatie PGB en ultimo 2011 zijn er voor de Handvestgroep geen te betalen schulden.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Uitsplitsing niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa		1= € 1.000
korter dan/ gelijk aan 1 jaar		29.029
tussen 1 - 5 jaar		17.904
langer dan 5 jaar		233
Totaal		47.166

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 44,2 miljoen (2010: € 43,8 miljoen). De activa in uitvoering (herinrichting eigendomspand in Amstelveen) vertegenwoordigen hierin een bedrag van € 3 miljoen. Van de financiële verplichtingen en activa tussen de één en vijf jaar is circa € 3 miljoen tussentijds opzegbaar.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa van de fondsen zijn hier niet weergegeven, omdat die volledig worden afgedekt door toekomstige financiering door het Rijk.

Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2011

Algemeen

De toelichting op de rekening van baten en lasten is opgesteld conform de Regeling SUWI, bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB'. Hierna volgen overzichten van baten en lasten per uitgevoerde regeling, gesplitst in SV- en niet-SV-taken.

Algemene Ouderdomswet (AOW)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Premies	20.599.411	21.239.000	18.208.423
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.374.800	3.396.000	3.090.200
Financiering door het Rijk	4.847.333	5.785.933	8.012.400
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	488.506	505.000	1.170.082
Vrijval voorzieningen SVB	6.132	-	426
Overige baten	26.707	16.000	44.314
Totaal baten	29.342.889	30.941.933	30.525.845
Lasten			
Uitkeringen	29.995.469	29.925.000	28.617.667
Tegemoetkoming AOW'ers	484.010	505.000	1.177.722
Totaal uitkeringen	30.479.479	30.430.000	29.795.389
Uitvoeringskosten			
- personeel	84.812	99.742	87.047
- huisvesting	7.909	10.608	8.960
- automatisering	13.721	12.617	15.366
- bureaunkosten	5.602	10.274	6.640
- diensten en diversen	5.766	5.736	6.150
Totaal uitvoeringskosten	117.810	138.977	124.163
Dotatie voorzieningen SVB	23.541	-	5.099
Overige lasten	2.802	-	10.071
Totaal lasten	30.623.632	30.568.977	29.934.722
Saldo van baten en lasten 1)	-1.280.743	372.956	591.123
Mutatie vermogenoverschot	-1.178.025		433.246
Mutatie normvermogen	-92.000		163.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.840		-5.344
Mutatie bestemmingsfondsen	-3.878		221
Saldo van baten en lasten	-1.280.743		591.123

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan of kent een afloop doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Het negatieve saldo van baten en lasten ultimo 2011 ten opzichte van het positieve saldo ultimo 2010 wordt voornamelijk verklaard door een lagere rijksbijdrage en hogere uitkeringslasten.

Premies

De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebaten AOW 2011 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebaten zijn als volgt te specificeren:

Specificatie premiebaten			
1 = € 1.000		2011	2010
Premies loonheffing		23.510.738	23.790.335
Premies inkomstenbelasting		-3.937.397	-4.139.826
Nabetalingen:			
- loonheffing 2008 (2007)	-538.178		-982.339
- inkomstenheffing 2007 (2005 en 2006)	1.460.569		-570.207
- herberekening loonheffing 2009 (2007 en 2008)	89.297		95.435
Totaal nabetalings		1.011.688	-1.457.111
Vrijwillige premies		14.382	15.025
Totaal premiebaten		20.599.411	18.208.423

In 2011 zijn de afrekeningen loonheffing 2008, inkomstenheffing 2007 en herberekening loonheffing 2009 in overzichten van de Belastingdienst opgenomen en door de SVB verantwoord.

De afrekening loonheffing 2009 zal eind 2012 plaatsvinden. Om deze reden wordt de afrekening niet opgenomen in 2011, maar wordt deze verantwoord in 2012.

Per saldo is er in 2011 een totale nabetaling van het Rijk aan het AOW-fonds van € 1.012 miljoen geweest.

Financiering door het Rijk

Specificatie financiering door het Rijk		
1 = € 1.000	2011	2010
Verrekening vermogensoverschot voorgaand jaar	-1.169.914	-736.700
Raming vermogenstekort	6.023.314	8.749.100
Totaal ontvangen financiering door het Rijk	4.853.400	8.012.400
Waarvan aangewend voor:		
Financiering immateriële vaste activa	6.067	-
Totaal financiering door het Rijk	4.847.333	8.012.400

In juli 2011 is van het Rijk een aanvullende financiering van € 4.853 miljoen (2010: € 8.012 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2011 volgens EMU-definitie. Deze bijdrage is lager dan in 2010. Dit komt door twee factoren:

- de hogere verrekening van het vermogensoverschot ultimo 2010 ten opzichte van de verrekening van het vermogensoverschot ultimo 2009.
- de lagere raming van het vermogenstekort voor 2011 ten opzichte van de raming van het vermogenstekort voor 2010. De raming van het vermogenstekort 2011 was lager door hoger geraamde premiebaten.

Financiering tegemoetkoming AOW'ers

In 2011 werd € 488,5 miljoen (2010: € 1.170 miljoen) ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming AOW'ers. Per 1 juni 2011 is de AOW tegemoetkoming gestopt. De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen is per gelijke datum in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming.

Overige baten

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2011	2010
Interest rekening-courant SVB-AOW	19.219	37.326
Boeten en maatregelen	914	618
Interest inzake financiering vaste activa	5.983	6.155
Overigen	591	215
Totaal overige baten	26.707	44.314

Overige lasten

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2011	2010
Wettelijke rente	1.177	348
Invorderingsrente Belastingdienst	1.394	9.576
Diverse lasten	231	147
Totaal overige lasten	2.802	10.071

Invorderingsrente Belastingdienst

Zowel de door de Belastingdienst aan de belastingplichtige betaalde invorderingsrente in geval van te laat terugbetalen van belasting en premies als de ontvangen invorderingsrente in geval van te laat betalen door de belastingplichtige, wordt omgeslagen over de fondsen.

De invorderingsrente is in 2011, evenals in 2010, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

Kinderbijslagwet (AKW)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	3.421.698	3.377.995	3.445.370
Vrijval voorzieningen SVB	3.621	-	296
Overige baten	690	1.000	502
Totaal baten	3.426.009	3.378.995	3.446.168
Lasten			
Uitkeringen	3.345.876	3.308.000	3.370.837
Uitvoeringskosten			
- personeel	50.177	49.800	51.649
- huisvesting	7.169	6.957	7.036
- automatisering	8.513	7.879	6.864
- bureaunkosten	2.057	2.711	2.214
- diensten en diversen	3.390	3.648	4.216
Totaal uitvoeringskosten	71.306	70.995	71.979
Dotatie voorzieningen SVB	8.783	-	3.302
Overige lasten	44	-	50
Totaal lasten	3.426.009	3.378.995	3.446.168
Saldo van baten en lasten	-	-	-
Mutatie bestemmingsreserves	-	-	-
Mutatie bestemmingsfondsen	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De AKW wordt uitgekeerd op kwartaalbasis. Er zijn bedragen voor drie leeftijdscategorieën: nul tot en met vijf jaar, zes tot en met elf jaar en twaalf tot achttien jaar. Sinds 1 januari 1995 zijn de gezinsopslagen afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van zes jaar en ouder verlaagd.

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2011	2010
Interest rekening-courant SVB-AKW	-	22
Boeten en maatregelen	449	449
Wettelijke rente	23	29
Overige baten	218	2
Totaal overige baten	690	502

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2011	2010
Betaalde invorderingsrente	-	-
Wettelijke rente	44	50
Totaal overige lasten	44	50

Nabestaandenwet (Anw)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Premies	1.375.390	1.499.000	1.314.302
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	72.700	77.000	47.700
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	17.433	19.100	20.685
Vrijval voorzieningen SVB	1.028	-	65
Overige baten	24.823	22.000	14.146
Totaal baten	1.491.374	1.617.100	1.396.898
Lasten			
Uitkeringen	1.040.487	1.064.000	1.137.166
Tegemoetkoming Anw'ers	17.704	19.100	20.953
Totaal uitkeringen	1.058.191	1.083.100	1.158.119
Uitvoeringskosten			
- personeel	14.307	18.369	17.895
- huisvesting	1.420	2.171	1.798
- automatisering	1.526	1.419	2.142
- bureaunkosten	676	983	821
- diensten en diversen	2.157	1.402	1.601
Totaal uitvoeringskosten	20.086	24.344	24.257
Dotatie voorzieningen SVB	3.102	-	1.053
Overige lasten	286	-	697
Totaal lasten	1.081.665	1.107.444	1.184.126
Saldo van baten en lasten 1)	409.709	509.656	212.772
Mutatie vermogensoverschot	403.709		187.822
Mutatie normvermogen	6.000		26.000
Mutatie bestemmingsreserves	-		-1.050
Saldo van baten en lasten	409.709		212.772

1) Een hoog positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Premies

De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebatens Anw 2011 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebatens zijn als volgt te specificeren:

Specificatie premiebatens			
1 = € 1.000		2011	2010
Premies loonheffing		1.680.230	1.699.258
Premies inkomstenbelasting		-368.772	-264.211
Nabetalingen:			
- loonheffing 2008 (2007)	-36.381		-69.700
- inkomstenheffing 2007 (2005 en 2006)	93.214		-58.630
- herberekening loonheffing 2009 (2007 en 2008)	6.166		6.610
Totaal nabetalingen		62.999	-121.720
Vrijwillige premies		933	975
Totaal premiebatens		1.375.390	1.314.302

In 2011 zijn de afrekeningen loonheffing 2008, inkomstenheffing 2007 en herberekening loonheffing 2009 in overzichten van de Belastingdienst opgenomen en door de SVB verantwoord.

De afrekening loonheffing 2009 zal eind 2012 plaatsvinden. Om deze reden wordt de afrekening niet opgenomen in 2011, maar wordt deze verantwoord in 2012.

Per saldo is er in 2011 een totale nabetaaling aan het Anw-fonds van het Rijk van € 63 miljoen geweest.

Financiering tegemoetkoming Anw'ers

In 2011 ontving de SVB € 17,4 miljoen (2010: € 20,7 miljoen) ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

Uitkeringen

De uitkeringslasten bestaan voor € 72 miljoen (2010: € 72 miljoen) uit werkgeverslasten. In de uitkeringen zijn tevens de afkoopsom en verhaalde bedragen volgens het regresrecht opgenomen. Door het regresrecht kunnen uit de Anw voortvloeiende lasten worden verhaald op degene die het overlijden van de verzekerde heeft veroorzaakt. Met het Verbond van Verzekeraars is een overeenkomst gesloten waarmee het regres met het grootste deel van de verzekeraars is afgekocht. Op de overige verzekeraars worden de uit de Anw voortvloeiende lasten verhaald, in geval iemand aansprakelijk kan worden gesteld voor het overlijden van de verzekerde. In 2011 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 2,6 miljoen (2010: € 2,8 miljoen) en met de overige regreszaken een bedrag van € 328 duizend (2010: € 305 duizend).

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2011	2010
Interest rekening-courant SVB-Anw	24.540	13.984
Boeten en maatregelen	177	142
Wettelijke rente	4	20
Overige	102	-
Totaal overige baten	24.823	14.146

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2011	2010
Invorderingsrente Belastingdienst	116	435
Wettelijke rente	170	262
Totaal overige lasten	286	697

Zowel de door de Belastingdienst aan de belastingplichtige betaalde invorderingsrente in geval van te laat terugbetalen van belasting en premies als de ontvangen invorderingsrente in geval van te laat betalen door de belastingplichtige, wordt omgeslagen over de fondsen.

De invorderingsrente is in 2011, evenals in 2010, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

Wet Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	625.606	627.500	250
Overige baten	36	-	-
Totaal baten	625.642	627.500	250
Lasten			
Tegemoetkoming oudere belastingplichtigen	624.440	624.242	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	1.007	3.038	235
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	220	-
- bureaunkosten	195	-	15
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	1.202	3.258	250
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	625.642	627.500	250
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Wet Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen is per 1 juni 2011 in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming. Personen vanaf 65 jaar die in Nederland belasting betalen en personen vanaf 65 jaar die in het buitenland wonen en in Nederland over negentig procent of meer van hun inkomen belasting betalen, krijgen de MKOB-tegemoetkoming. Ultimo 2011 waren er 2.727.548 personen met een MKOB-tegemoetkoming.

Op grond van de Wet Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) hebben binnenlandse belastingplichtigen en buitenlandse belastingplichtigen die tenminste 90 procent van hun wereldinkomen in Nederland ontvangen recht op een tegemoetkoming. De tegemoetkoming wordt gezien als een fiscale maatregel. Een groot aantal in het buitenland wonenden waaraan het recht op een tegemoetkoming is geweigerd heeft tegen die beslissing bezwaar en beroep ingesteld. Deze zaken zijn principieel van aard omdat zij gaan over de vraag of de tegemoetkoming moet worden gezien als een uitkering bij ouderdom. Als dit naar het oordeel van de rechter het geval is, dan bestaat ook voor buiten Nederland wonenden recht op de tegemoetkoming. Op dit moment zijn er circa 8.000 bezwaar- en beroepszaken aanhangig.

Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	226.697	231.569	214.005
Vrijval voorzieningen SVB	26	-	-
Overige baten	121	-	98
Totaal baten	226.844	231.569	214.103
Lasten			
Uitkeringen	212.444	219.000	202.378
Uitvoeringskosten			
- personeel	11.095	9.702	8.781
- huisvesting	1.983	1.545	1.560
- automatisering	349	335	300
- bureaunkosten	392	402	336
- diensten en diversen	580	585	625
Totaal uitvoeringskosten	14.399	12.569	11.602
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	108
Overige lasten	1	-	15
Totaal lasten	226.844	231.569	214.103
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Vanaf 1 januari 2010 is de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO, voorheen WWB65+ genaamd) een wettelijke taak van de SVB. De uitkeringslasten AIO zijn het product van twee factoren: het aantal AIO-gerechtigden (2011: 41.259 AIO-huishoudens; 2010: 38.484 AIO-huishoudens) en de hoogte van de AIO-aanvulling. De uitkeringslasten zijn in 2011 met € 10 miljoen gestegen.

Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Financiering door het Rijk	36.420	45.272	59.293
Vrijval voorzieningen SVB	881	-	-
Vrijval voorziening uitkeringslasten	-	-	1.998
Overige baten	178	-	5
Totaal baten	37.479	45.272	61.296
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	34.276	41.800	54.631
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.381	2.521	4.193
- huisvesting	283	292	427
- automatisering	266	290	374
- bureaunkosten	77	91	125
- diensten en diversen	196	278	475
Totaal uitvoeringskosten	3.203	3.472	5.594
Keuringskosten	-	-	1.005
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	66
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	37.479	45.272	61.296
Saldo van baten en lasten	-	-	-
Mutatie bestemmingsreserves	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De TOG-regeling bepaalt dat recht op TOG ontstaat indien het kind een AWBZ-indicatie heeft voor gemiddeld 10 uur zorg of meer per week. De AWBZ-indicaties worden afgegeven door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en door de Bureaus Jeugdzorg (BJZ). Na een indicatiestelling verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen. Vanaf 2011 keert de SVB een extra tegemoetkoming (TOG+) uit aan alleenverdieners die recht hebben op TOG. De toekenning van de TOG+ vindt plaats op basis van opgave van de klant, dat hij alleenverdiener is. Controle door de Belastingdienst heeft achteraf plaatsgevonden. In 2011 is TOG+ uitbetaald aan gerechtigden die geheel 2010 TOG hebben ontvangen.

Toelichting uitkeringen

1 = € 1.000	2011	2010
De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:		
- Uitkeringen TOG met betrekking tot huidig boekjaar	29.713	54.631
- Uitkeringen TOG+ met betrekking tot huidig boekjaar	<u>4.563</u>	<u>-</u>
Totaal	34.276	54.631

Toelichting uitvoeringskosten en keuringskosten

1 = € 1.000	2011	2010
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten SVB	<u>3.203</u>	<u>5.594</u>
Subtotaal	3.203	5.594
- Keuringskosten ClientFirst en derden	<u>-</u>	<u>1.005</u>
Subtotaal	-	1.005
Totaal	3.203	6.599

Sinds 1 april 2010 bestaat er recht op TOG indien het kind een AWBZ-indicatie heeft voor gemiddeld tien uur zorg of meer per week. Sindsdien worden er geen keuringskosten meer gemaakt.

Wet op het kindgebonden budget (WKB)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Financiering door het Rijk	13.897	5.760	7.940
Vrijval voorzieningen SVB	7	-	-
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	13.904	5.760	7.940
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	10.245	3.400	4.994
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.790	1.790	2.190
- huisvesting	495	281	380
- automatisering	92	94	78
- bureaunkosten	101	73	81
- diensten en diversen	137	122	172
Totaal uitvoeringskosten	3.615	2.360	2.901
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	29
Overige lasten	44	-	16
Totaal lasten	13.904	5.760	7.940
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het kindgebonden budget. Voor een goede uitvoering van de regeling in Nederland, levert de SVB periodiek aan de Belastingdienst/Toeslagen informatie over AKW-gerechtigden. Mede op basis van deze gegevens betaalt de Belastingdienst het kindgebonden budget uit.

Het kindgebonden budget is één van de Nederlandse gezinsbijslagen. Hiertoe behoren ook de kinderbijslag, het kinderopvangtoeslag en de TOG.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de gezinsbijslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert teveel betaalde gezinsbijslag terug.

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	4.624	4.587	4.279
Vrijval voorzieningen SVB	4	-	-
Overige baten	4	-	-
Totaal baten	4.632	4.587	4.279
Lasten			
Uitkeringen	3.602	3.400	3.137
Uitvoeringskosten			
- personeel	250	259	292
- huisvesting	46	47	54
- automatisering	6	12	5
- bureaunkosten	12	14	18
- diensten en diversen	716	855	757
Totaal uitvoeringskosten	1.030	1.187	1.126
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	15
Overige lasten	-	-	1
Totaal lasten	4.632	4.587	4.279
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Toelichting uitvoeringskosten

1 = € 1.000	2011	2010
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten	452	542
- Advieskosten derden	578	599
Totaal	1.030	1.141

De uitkeringslasten TAS bestaan uit de uitbetaalde vergoedingen minus de terugvorderingen. Indien mogelijk worden vergoedingen door het Instituut Asbestslachtoffers teruggevorderd op de werkgever waarbij destijds blootstelling aan asbest heeft plaatsgevonden.

Regeling Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	2.305	2.224	2.347
Vrijval voorzieningen SVB	3	-	-
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	2.308	2.224	2.347
Lasten			
Uitkeringen	1.602	1.500	1.645
Uitvoeringskosten			
- personeel	545	530	496
- huisvesting	79	72	80
- automatisering	7	13	6
- bureaunkosten	26	26	24
- diensten en diversen	47	83	67
Totaal uitvoeringskosten	704	724	673
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	14
Overige lasten	2	-	15
Totaal lasten	2.308	2.224	2.347
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Ultimo 2011 zijn er 227 gerechtigden, verspreid over 23 landen. De Regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling; dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bijkomen.

De uitkeringslasten bestaan uit reguliere maandelijkse bijstandsverlening en uit betaling van bijzondere bijstand (voor medische en begrafeniskosten) aan deze klanten.

Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués (Libië-regeling)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	20	-	-
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	20	-	-
Lasten			
Uitkeringen	11	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	8	-	-
- huisvesting	1	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	-	-	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	9	-	-
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	-
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	20	-	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués uit dat land is beëindigd per 31 december 2011. De regeling bood evacués de mogelijkheid om in hun eerste levensonderhoud te voorzien. Eind 2011 maakten nog drie personen aanspraak op de voorzieningen ingevolge de tijdelijke regeling en is voor € 11 duizend aan uitkeringen gedaan.

Wet kinderopvang (Wko)

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Financiering door het Rijk	-	-	-
Overige baten	-	-	2
Totaal baten	-	-	2
Lasten			
Uitkeringen	-	-	-
Financiering aan het Rijk	-	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	-
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	-	-	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	-	-	-
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	-	-	2
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op de kinderopvang. De kinderopvangtoeslag is een van de Nederlandse gezinsbijslagen. Hiertoe behoren ook de kinderbijslag, het kindgebonden budget en de TOG.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de gezinsbijslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert te veel betaalde gezinsbijslag terug.

Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	-	-	1
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	-	-	1
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	-	-	-
Financiering aan het Rijk	-	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	-
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	-	-	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	-	-	-
Overige lasten	-	-	1
Totaal lasten	-	-	1
Saldo van baten en lasten	-		-

Totaal SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Premies	21.974.801	22.738.000	19.522.725
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.447.500	3.473.000	3.137.900
Financiering door het Rijk	9.178.600	10.080.840	11.745.885
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	505.939	524.100	1.190.767
Vrijval voorzieningen SVB	11.702	-	787
Vrijval voorzieningen SV-fondsen	-	-	1.998
Overige baten	52.559	39.000	59.067
Totaal baten	35.171.101	36.854.940	35.659.129
Lasten			
Uitkeringen	34.644.012	34.566.100	33.392.455
Tegemoetkomingen	1.126.154	1.148.342	1.198.675
Totaal uitkeringen en tegemoetkomingen	35.770.166	35.714.442	34.591.130
Financiering aan het Rijk	-	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	167.372	185.751	172.778
- huisvesting	19.385	21.973	20.295
- automatisering	24.480	22.879	25.135
- bureaunkosten	9.138	14.574	10.274
- diensten en diversen	12.989	12.709	14.063
Totaal uitvoeringskosten	233.364	257.886 1)	242.545
Keuringskosten	-	-	1.005
Dotatie voorzieningen SVB	35.426	-	9.686
Dotatie voorzieningen SV-fondsen	-	-	-
Overige lasten	3.179	-	10.866
Totaal lasten	36.042.135	35.972.328	34.855.234
Saldo van baten en lasten 2)	-871.034	882.612	803.895
Mutatie vermogenoverschot	-774.316		621.068
Mutatie normvermogen	-86.000		189.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.840		-6.394
Mutatie bestemmingsfondsen	-3.878		221
Saldo van baten en lasten	-871.034		803.895

1) Op het oorspronkelijke budget voor uitvoeringskosten ad 260.948 is in overleg met het ministerie van SZW een bedrag ad 3.062 in mindering gebracht, zijnde de onderuitnutting 2011 van het Programma SVB Tien.

2) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan of kent een afloop doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Doorbelaste kosten, baten en uitvoeringskosten niet-SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Baten			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- PGB nieuwe stijl (SSP)	10.054	12.037	10.896
- Verzetdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	9.442	10.412	-
- Pensioenverzekering (FVP)	5.787	6.433	6.600
- Derden	5.592	4.525	4.786
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	3.169	3.718	3.802
- Regeling Waardering Mantelzorgers	2.639	2.787	2.899
- Regeling Verzekerdenregistratie AWBZ	2.063	2.125	1.689
- Remigratiewet (REM)	1.887	2.054	1.925
- Beheerorganisatie Pensioenregister	679	634	-
- Transitie PUR/SVB 2011	1.040	989	1.488
- Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	515	434	456
- Regeling Persoonsgebonden budget (PGB)	-	-	-3
Totaal toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	42.867	46.148	34.538
Vrijval voorzieningen SVB	93	-	10
Overige baten	732	-	517
Totaal baten	43.692	46.148	35.065
Lasten			
Uitvoeringskosten			
- personeel	27.963	31.481	23.660
- huisvesting	6.358	6.049	4.596
- automatisering	2.759	2.646	902
- bureaunkosten	2.199	2.243	1.885
- diensten en diversen	3.550	3.729	2.964
Totaal uitvoeringskosten	42.829	46.148	34.007
Dotatie voorzieningen SVB	131	-	541
Totaal lasten	42.960	46.148	34.548
Saldo van baten en lasten	732	-	517
Mutatie bestemmingsreserves	732		517
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-
Saldo van baten en lasten	732		517

Totaal SVB

1 = € 1.000	Realisatie 2011	Begroting 2011	Realisatie 2010
Totaal SVB			
<u>Baten</u>			
Premies	21.974.801	22.738.000	19.522.725
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.447.500	3.473.000	3.137.900
Financiering door het Rijk	9.178.600	10.080.840	11.745.885
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	505.939	524.100	1.190.767
Vrijval voorzieningen SVB 2)	11.795	-	797
Vrijval voorzieningen SV-fondsen	-	-	1.998
Overige baten	96.158	85.148	94.122
Totaal baten	35.214.793	36.901.088	35.694.194
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	34.644.012	34.566.100	33.392.455
Tegemoetkomingen	1.126.154	1.148.342	1.198.675
Totaal uitkeringen en tegemoetkomingen	35.770.166	35.714.442	34.591.130
Financiering aan het Rijk	-	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	195.335	217.232	196.438
- huisvesting	25.743	28.022	24.891
- automatisering	27.239	25.525	26.037
- bureaunkosten	11.337	16.817	12.159
- diensten en diversen	16.539	16.438	17.027
Totaal uitvoeringskosten	276.193	304.034	276.552
Keuringskosten	-	-	1.005
Dotatie voorzieningen SVB 2)	35.557	-	10.227
Dotatie voorzieningen SV-fondsen	-	-	-
Overige lasten	3.179	-	10.866
Totaal lasten	36.085.095	36.018.476	34.889.782
Saldo van baten en lasten 1)	-870.302	882.612	804.412
Mutatie vermogenoverschot	-774.316		621.068
Mutatie normvermogen	-86.000		189.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.108		-5.877
Mutatie bestemmingsfondsen	-3.878		221
Saldo van baten en lasten	-870.302		804.412

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan of kent een afloop doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

2) De vrijval en dotaties voorzieningen zijn als totaal van de mutaties per fonds weergegeven. In het verloop overzicht van de voorzieningen is dit als totaal per voorziening (gesaldeerd) weergegeven.

In de post diensten en diversen zijn accountantshonoraria opgenomen met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening 2011 ad € 123.000 (2010: € 115.000) en overige controlewerkzaamheden ad € - (2010: € 8.000), adviesdiensten fiscaal: € - (2010: € -) en andere niet-controlediensten € - (2010: € -).

Bezoldiging Raad van Bestuur

De in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) op te nemen informatie is weergegeven in hoofdstuk 5 Bedrijfsvoering, paragraaf 5.1 "Personeelskosten" van dit jaarverslag 2011 en is derhalve hier niet nogmaals vermeld.

Kortheidshalve wordt hiernaar verwezen.

Raad van bestuur Sociale Verzekeringsbank

Amstelveen, 7 maart 2012

Drs. E.F. Stoové
Voorzitter

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA
Lid

M.J. Kemp MSM
Lid

Overige gegevens

Controleverklaring

Aan de Raad van Bestuur van de
Sociale Verzekeringsbank
Postbus 1100
1181 KJ AMSTELVEEN

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.

Ingevolge Artikel 49 lid 1 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2011 van de Sociale Verzekeringsbank en hierna tezamen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd :

- de jaarrekening over 2011 van de Sociale Verzekeringsbank (jaarverslag 2011, hoofdstuk 7). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2011 en de rekening van baten en lasten over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2011 (dit laatste overzicht is opgenomen in het jaarverslag 2011 in hoofdstuk 5 Bedrijfsvoering, paragraaf 5.1 Personeelskosten);
- de in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2011 (jaarverslag 2011, hoofdstuk 6 Governance, paragraaf 6.9.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)).

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening c.a., alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening c.a. mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening c.a. op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, Accountantscontrole. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening c.a. geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening c.a.. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening c.a. een afwijking van materieel belang bevatten als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de Sociale Verzekeringsbank.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a..

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2011 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen

- jaarrekening over 2011 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2011; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2011;

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2011 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 5.10c lid 4 van de Regeling SUWI vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken, naar aanleiding van ons onderzoek, of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving is opgesteld, en of de in de Regeling SUWI vereiste gegevens zijn toegevoegd.

Tevens vermelden wij dat de overige delen van het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar zijn met de jaarrekening c.a..

Amstelveen, 7 maart 2012

Mw. K.S.M. Hubert RA
Directeur Interne Accountantsdienst
Sociale Verzekeringsbank

Bestemming saldo van baten en lasten

Het negatieve saldo van baten en lasten ad € 870.302 (x € 1.000) is als volgt bestemd:

1= € 1.000		2011
Mutatie in:		
- vermogensoverschot		-774.316
- normvermogen		-86.000
Toevoeging aan:		
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	300	
- bestemmingsfonds EESSI	445	
	745	745
Onttrekking uit:		
- bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord	6.318	
- bestemmingsreserve veranderprogramma	90	
- bestemmingsfonds generieke kortingen	1.323	
- bestemmingsfonds VVA	3.000	
	10.731	10.731
Totaal		-870.302

8 Publicaties en onderzoeken SVB

De SVB heeft het onderzoeksplan 2011 als leidraad gebruikt bij de uitvoering van haar onderzoeken. De belangrijkste onderzoeken werden uitgevoerd ter voorbereiding van de SVB-conferentie *Solidariteit en Sociale Zekerheid: Kunnen we het nog uitleggen?* van 7 november 2011. De onderzoeken die voor de conferentie zijn uitgevoerd zijn:

- *Solidariteit: waar hebben we het over? Voorbeelden van (nieuwe uitingen van) solidariteit.*
In dit rapport wordt ingegaan op het begrip solidariteit en de verschillende verschijningsvormen daarvan. Solidariteit wordt daarbij gedefinieerd als de positieve lotsverbondenheid tussen individuen of groepen. Het belangrijkste motief om bij te dragen aan sociale zekerheid is eigenbelang. De grootste bedreiging voor het draagvlak van de sociale zekerheid is dan ook dat de brede middenklasse zijn belang in de sociale zekerheid verliest. Er wordt onderscheid gemaakt tussen formele en informele solidariteit. Formele solidariteit is de geïnstitutionaliseerde, statelijke solidariteit. Informele solidariteit is solidariteit op individueel niveau. In het rapport worden een aantal sprekende voorbeelden van informele solidariteit gepresenteerd.
- *Solidariteit in troonredes.*
Dit onderzoek laat zien hoe in troonredes wordt gesproken over solidariteit, eigen verantwoordelijkheid en sociale zekerheid. De troonredes kunnen worden ingedeeld in drie periodes. Tijdens de eerste periode (1948-1970) wordt de verzorgingsstaat opgebouwd en is veel aandacht voor formele solidariteit. In de tweede periode (1972-1986) is meer aandacht voor informele solidariteit en eigen verantwoordelijkheid. In de derde periode (1987 - nu) spelen informele solidariteit en formele solidariteit allebei een belangrijke rol. Het kabinet lijkt te zoeken naar een evenwicht tussen beide vormen van solidariteit.
- *Recht doen aan generaties. Een juridisch onderzoek naar geboortedata als leeftijdsgrens in de sociale zekerheid.*
Dit onderzoeksrapport beschrijft zestien regelingen met een geboortedatum als leeftijdsgrens. De wetgever motiveert bijna altijd waarom hij voor een bepaalde geboortedatum kiest. Meestal wil de wetgever een bepaalde generatie beschermen tegen onevenredig negatieve effecten van een wijziging in de sociale zekerheid. Daarnaast spelen praktische en juridische redenen een rol. Uit de jurisprudentie blijkt dat de rechter de keuze voor een bepaalde geboortedatum vaak arbitrair vindt. Van leeftijdsdiscriminatie is echter geen sprake.
- *Wensen en verwachtingen over de verzorgingsstaat.*
Uit een door de SVB gehouden enquête onderzoek blijkt dat de steun voor de verzorgingsstaat in Nederland groot blijft, maar afneemt ten opzichte van 2006. De afgelopen vijf jaar zijn turbulent geweest in economisch opzicht en dat besef lijkt zijn effect niet te missen op de mening van de Nederlanders. Hoewel we het niveau van de sociale zekerheid het liefst willen handhaven, beseffen we dat dat voor de toekomst waarschijnlijk niet haalbaar is. Zieken, zwakken en ouderen moeten niettemin worden ontzien; we willen de betaalbaarheid van de sociale zekerheid waarborgen door meer eigen verantwoordelijkheid; wie voor zichzelf kan zorgen moet dat doen en wie meer verdient, moet meer bijdragen en minder snel een uitkering krijgen.

De meeste andere onderzoeken uit het onderzoeksplan zijn in 2011 afgerond. Een tweetal onderzoeken uit het onderzoeksplan is om verschillende redenen niet doorgegaan:

1. Het Klanttevredenheidsonderzoek is in 2011 niet doorgegaan, omdat van een jaarlijkse naar een tweejaarlijkse cyclus is overgestapt.
2. Het beschrijvende onderzoek *Zorgen voor jong en oud: een onderzoek naar de inkomensbescherming van verzorgers* heeft in 2011 niet plaatsgevonden omdat veel regelingen voor verzorgers van kinderen of ouderen in 2011 ter discussie stonden.

Buiten het onderzoeksplan is nog een extra onderzoek uitgevoerd: *Onderzoek financiële consequenties wetsvoorstel verhoging griffierechten*. Dit onderzoek beschrijft de financiële consequenties van het wetsvoorstel verhoging griffierechten voor de SVB. Aan de hand van het aantal zaken in 2010 is berekend dat de kosten met circa € 2 miljoen zullen stijgen.

Over de onderzoeken in het kader van dienstverlening en handhaving wordt elders gerapporteerd.

In onderstaand overzicht zijn alle externe SVB publicaties uit 2011 opgenomen.

Publicatie	Referentienummer
<i>Januari:</i>	
• Januarinota 2011	FEZU11.0003
• Meerjarenbeleidsplan 2012 t/m 2016	FEZU11.0016
<i>Februari:</i>	
• VBTB informatie 2010	FEZU11.0031
• Volumeprognoses AOW, Anw, AKW en AIO	
<i>Maart:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 4 ^e kwartaal 2010	www.svb.nl
• Wettelijk (SUWI) Jaarverslag SVB 2010, incl. aanvullende verantwoording	FEZU11.0086
• Informatie Remigratiewet 2010	FEZU11.0122
<i>April</i>	
• SVB Jaarverslag 2010	www.svb.nl
• Verantwoording 2010 BBZ/BDZ	FEZU11.225
<i>Mei:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 1 ^e kwartaal 2011	www.svb.nl
<i>Juni:</i>	
• De SVB in de eerste vier maanden van 2011	FEZU11.0195
• SVB Beleidsregels 2011	www.svb.nl
• Ontwerp Jaarplan 2012, Begroting 2012	FEZU11.0207
• Juninota 2011 AOW/Anw/AKW/AIO/MKOB	FEZU11.0194
• Begroting TOG 2012	FEZU11.0209
• Begroting TAS/TNS 2012	FEZU11.0224
<i>Juli:</i>	
• Begroting Remigratiewet 2012/ Verslag van werkzaamheden 2010	FEZU11.0242
• Productbegroting BBZ/BDZ 2012	RvB.105.11/106.11
<i>Augustus:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 2e kwartaal 2011	www.svb.nl
<i>September:</i>	
• Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2011	FEZU11.0948
• Jaarplan 2012, Begroting 2012	FEZU11.0930
• Meerjarenprognoses 2012-2017 WUVO	RvB.154.11
<i>Oktober:</i>	
• De SVB in de eerste acht maanden van 2011	FEZU11.0946
<i>November:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 3e kwartaal 2011	www.svb.nl
<i>SVB Conferentie 2011:</i>	
	http://www.svb.nl/int/nl/conferentie/index.jsp
• Solidariteit; waar hebben we het over?	
• Solidariteit in troonredes	
• Recht doen aan generaties	
• Wensen en verwachtingen over de verzorgingsstaat	

Personalia

Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2011.

Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille strategie)

- Voorzitter van de International Social Security Association (ISSA/Genève)
- Voorzitter Raad van Toezicht Hartekamp Groep
- Voorzitter Raad van Toezicht Rijnland Zorggroep
- Voorzitter bestuur Stichting Indisch Herinneringscentrum Bronbeek (IHCB)
- Vicevoorzitter bestuur Stichting Pensioenregister
- Lid adviescommissie SKAN-fonds
- Lid Raad van Advies Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie (NIOD)
- Lid Raad van Advies Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ondersteuning)

- Voorzitter bestuur Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland (BJZ HL/ZH)
- Bestuurslid van Pro Juventute Steunstichting 's-Gravenhage

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ICT en dienstverlening)

- Voorzitter Raad van Toezicht Izore (laboratorium)
- Lid Raad van Toezicht Friesland College
- Lid Raad van Commissarissen Eigen Haard
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland
- Lid Adviesraad ASR Bank N.V.
- Lid Raad van Toezicht OLVG

Raad van Advies per 31 december 2011

Prof. drs. J. Wallage	Voorzitter
Mw. A.M. Vliegenthart	Lid
Mr. H. Bosma	Lid
Prof. dr. W.B.H.J. van de Donk	Lid
J.G. van der Werf	Lid

Cliëntenraad

W.J.C. van der Pol	Voorzitter
Mw. mr. K.W. Alderliesten-Begthel	Lid
Mw. mr. G.F.P. Baaij	Lid
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen	Lid
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen	Lid
Drs. F. Slangen	(individueel lid, tevens namens de CR SVB lid LCR)
J.A. Kleijn	(afgevaardigd door CNV, tevens namens de CR SVB lid LCR)
W. Jansen	(afgevaardigd door CSO)
A.J.G.M. Reuver	(afgevaardigd door MHP)
I.B. Rasmijn	(afgevaardigd door LOM)
Mw. drs. T. Tjoa	(afgevaardigd door FNV)

Tijdens het verslagjaar heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van één individueel lid: mw. F. Bleijerveld-ten Velde. Daarvoor in de plaats is mw. mr. G.P.F. Baaij gekomen.

Directeuren

Bestuurlijke en Strategische Zaken
Corporate Communicatie
Juridische Zaken
Facilitair Bedrijf
Financieel Economische Zaken *)

Human Resources
ICT-Diensten
Interne Accountantsdienst
Informatiemanagement
Kantoor Centraal
Kantoor Verzekeringen
Kantoor FVP
SVB Servicecentrum PGB
Vestiging Breda
Vestiging Deventer
Vestiging Groningen
Vestiging Leiden
Vestiging Nijmegen
Vestiging Roermond
Vestiging Rotterdam
Vestiging Utrecht
Vestiging Zaanstad

Mr. drs. H.E. Trouw
Mw. drs. H.M. Nipperus
Mr. R.W.L. Koopmans
W. van Gent
a.i. H. Nederlof RC (10 januari tot 1 november 2011)
a.i. H. van der Meulen MBA (1 november tot ultimo 2011)
Mw. drs. V.A. Bergkamp
Drs. J.H. Louwhoff
Mw. K.S.M. Hubert RA
Ing. M.R. Kreleger
M.J. te Beek
Mw. mr. J.H. van Dijk
Mr. H.J.F.M. Kas
A.G. van den Berg
C. Westrik
Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik
Mw. drs. A.B.N. Brontsema-Brouwer
R. van Es
R. van Es
P.E. Tunnisen
C. Westrik
J.M.C. Mulder
A.W.J. van Honschooten

*) Tot 10 januari 2011 werd de functie van directeur Financieel Economische Zaken vervuld door mw. drs. V.G.M. van der Does-de Koning, vanaf 10 januari tot ultimo 2011 is de functie op interimbasis vervuld. Per 1 januari 2012 is een nieuwe directeur aangetreden.

Afkortingen en adressen

Afkortingen

AA	AOW/Anw
ABW	Algemene Bijstandswet
AC	Administratieve Commissie (van de EU)
AIO	Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen
ao	assistent in opleiding
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AWB	Algemene wet bestuursrecht
AWW	Algemene Weduwen- en Wezenwet
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBZ	Bureau voor Belgische Zaken
BDZ	Bureau voor Duitse Zaken
BEU	Beperking Export Uitkeringen
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
CAK	Centraal Administratiekantoor
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CobIT	Control Objectives for Information and related Technology
COR	Centrale Ondernemingsraad
CPB	Centraal Planbureau
CR	Cliëntenraad
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
CVZ	College voor zorgverzekeringen
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DKD	Digitaal Klantdossier
DMS	Document Management System
DNI	DigiD voor niet-ingezetenen
DPP	Dynamisch Personeelsplan
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GENKO	Generieke Korting
HEC	Het Expertisecentrum
HOI	Herhalingsonderzoek Inkomen
HR	Human Resources
IAD	Interne Accountantsdienst
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting
iBVM	Integraal Bedrijfsvoeringmodel

ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
IST	Integraal Serviceteam
ISSA	International Social Security Association
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
KKB	Kenniskruispunt Buitenland
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
mGBA	modernisering GBA
MKOB	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MSD	Ministry of Social Development (Nieuw Zeeland)
MRS	Multi-regelingsysteem
MTO	Medewerkertevredenheidsonderzoek
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NIOD	Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie
NUP	Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OM	Openbaar Ministerie
PGB	Persoonsgebonden Budget
PID	Project Initiation Document
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
QDB	Query Database
RBB	Rijksbrede Benchmark
REM	Remigratiewet
RGD	Rijksgebouwendienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
SASSA	South African Social Security Agency
SEPA	Single Euro Payments Area
SSP	SVB Servicecentrum PGB
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Tegemoetkoming Asbestslachtoffers
TCO	Total Cost of Ownership
TNS	Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TOG	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
Tvp	tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na-oorlogse generatie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VROM	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
VVA	Volledige Verzekerdenadministratie
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wbp	Wet buitengewoon pensioen 1940-1945
Wbpzo	Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers
Wiv	Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet

WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wubo	Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945
Wuv	Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945
Wuvo	Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWB65+	Zie AIO
WWI	Wonen, Wijken en Integratie (minister)
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZVW	Zorgverzekeringswet

Adressen

Internet	www.svb.nl
Hoofdkantoor	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56
Vestiging Breda	Rat Verlegghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 00
Bureau voor Belgische Zaken	Rat Verlegghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 58 40
Vestiging Deventer	Snipperlingsdijk 2 Postbus 1000, 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00
Vestiging Groningen	Cascadeplein 5 Postbus 576, 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00
Vestiging Leiden	Stationsplein 1 Postbus 9104, 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00
Vestiging Nijmegen	Takenhofplein 4 Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen 024 – 343 10 00
Bureau voor Duitse Zaken	Takenhofplein 4 Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen 024 – 343 18 11
Vestiging Roermond	Laurentiusplein 8 Postbus 1244, 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00
Vestiging Rotterdam	Posthumalaan 100 Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam 010 – 417 40 00
Vestiging Utrecht	Graadt van Roggenweg 400 Postbus 18002, 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00
Vestiging Zaanstad	Stationsstraat 112 Postbus 2040, 1500 GA Zaandam 075 – 655 10 00
Kantoor FVP	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen 020 – 656 91 51

Kantoor Verzekeringen

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 357, 1180 AJ Amstelveen
020 – 656 56 56

SVB Servicecentrum PGB

Graadt van Roggenweg 450
Postbus 8038, 3503 RA Utrecht
030 – 264 82 00

Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2011 en verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen

Met deze verantwoordingsinformatie en de in het jaarverslag opgenomen verantwoordingsinformatie komt de SVB tegemoet aan de eisen van het SUWI-verantwoordingsmodel (Regeling SUWI, Bijlage VIII).

Op de volgende punten wordt niet voldaan aan de eisen van het verantwoordingsmodel:

- Voor handhaving maken we geen onderscheid tussen vooronderzoeken en opsporingsonderzoeken en leveren we geen cijfers over de fraudeduur.
- De statistiek Bijstandsdebiteuren wordt geleverd door het CBS.
- De prestatie-indicator tevredenheid klachtenafhandeling is niet gemeten in 2011.
- Een uitsplitsing van bezwaar- en beroepszaken in de groep 16- tot 18-jarigen is niet geregistreerd in 2011.

1 Bedrijfsvoering

1.1 Uitbestede taken

Met ingang van 1 januari 2011 worden alle medische keuringen in het kader van de AOW, Anw en AKW uitgevoerd door het UWV, in plaats van deels door een private partij. Voor buitenlandse keuringen gold dit reeds.

Anw

Bij de uitvoering van de Anw zijn de volgende taken uitbesteed aan derden:

Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid, de mate van hulpbehoevendheid (indien de nabestaande samenwoont in het kader van een verzorgingsrelatie) en of sprake is van de uitsluitingsgrond krachtens artikel 15 Anw (overlijden binnen een jaar waarbij het redelijkerwijs duidelijk is dat de gezondheidstoestand slecht was).

In 2011 zijn door het UWV in dit verband ruim 1.700 medische adviezen uitgebracht (circa € 1.125.000).

Regres Anw

Voor het regres Anw heeft de SVB met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten. In 2010 is het convenant verlengd voor de periode 2011 tot en met 2015. Op grond van dat convenant hebben we als afkoopsom over 2011 circa € 2,6 miljoen ontvangen. Voor wat betreft het regres bij Nederlandse verzekeraars die niet tot het convenant zijn toegetreden en het regres in het buitenland, voert de SVB verhaalactiviteiten uit, waarbij zij ondersteuning krijgt van externe partijen. In 2011 is door deze organisaties in verband met regres Anw € 328.000 verhaald. Hiervoor is circa € 16.000 in rekening gebracht.

AKW

Bij de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan derden:

Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid van 16- en 17-jarigen in verband met recht op een AKW-uitkering, de verwijtbaarheid van werkloosheid van 16- en 17-jarigen waarvoor recht op een AKW-uitkering bestaat en de noodzaak van uitwonendheid in verband met ziekte van kinderen jonger dan 16 jaar met recht op een AKW-uitkering.

In dit kader zijn in 2011 de volgende adviezen uitgebracht door het UWV (tussen haakjes zijn de hiermee verband houdende kosten vermeld):

- 246 medische adviezen (circa € 137.000);
- 16 adviezen in verband met de beoordeling van de verwijtbaarheid van werkloosheid (circa € 18.000).

AOW

Bij de uitvoering van de AOW is de volgende taak uitbesteed aan derden:

Het bepalen van de mate van de hulpbehoevendheid in de zin van art. 17 lid 2 AOW van een pensioengerechtigde waarbij sprake is van zorg als bedoeld in artikel 1, onderdeel j, van de Anw en er door deze zorg een gezamenlijke huishouding ontstaat van twee pensioengerechtigden, en de pensioengerechtigde en de hulpbehoevende pensioengerechtigde ieder beschikken over een woning en daarvoor de financiële lasten dragen.

In dit kader zijn in 2011 35 medische adviezen uitgebracht door het UWV (circa € 215.000).

TAS

Op grond van artikel 14.1 *Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers* (TAS) kan de SVB over het recht op de eenmalige uitkering advies vragen aan het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Een dergelijk advies wordt bij vrijwel alle TAS-aanvragen gevraagd. Inclusief het onderhanden werk is door het IAS bij de SVB bijna € 0,6 miljoen in rekening gebracht.

Technisch platform primaire systemen

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe partij. In mei 2011 zijn wij overgestapt naar een andere externe serviceprovider. De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2011 € 8,9 miljoen. Deze zijn daarmee gestegen ten opzichte van 2010. Dit heeft te maken met de overgang naar de andere externe serviceprovider in 2011.

1.2 ICT volgens CobIT

Per 1 januari 2011 is de regie overgenomen voor het beheer van business release 1 uit het programma SVB Tien. Vanaf 1 juni kon het beheer en onderhoud volledig zelfstandig worden uitgevoerd. Verder was de ICT-Diensten organisatie gefocust op de stappen en de maatregelen om de nieuwe release uit het programma SVB Tien in beheer te kunnen nemen.

Er is een inrichtingsplan opgesteld voor een nieuw IT-Bedrijf, die ontleend is aan een nieuw geformaliseerde visie en strategie. Vanuit de nieuwe visie en strategie zijn de stuur- en verantwoordingsindicatoren getoetst en waar nodig worden ze aangepast. In het nieuwe IT-bedrijf is het Integraal Bedrijfsvoeringsmodel overgenomen. Vanuit de filosofie van het iBVM stelt het IT-Bedrijf zich als één loket functie op voor de business. Voor alle geleverde technologische diensten (onafhankelijk van andere IT-leveranciers), neemt het IT-Bedrijf de volledige verantwoordelijkheid naar de business.

Complementair aan het inrichtingsplan is een top-down kwaliteitsbeleid ontwikkeld. Afhankelijk van de prioriteiten, zal dit beleid in de loop van 2012 worden geformaliseerd. In het kwaliteitsbeleid wordt Cobit nadrukkelijk geadopteerd als overkoepelend kwaliteitsframework. De toetsing door EDP-Audit en de verantwoording aan het IWI wordt hiermee vergemakkelijkt, omdat zij ook Cobit gebruiken vanuit hun verantwoordelijkheid.

In het afgelopen jaar werden de resources verdeeld over vier belangrijke ICT-Diensten:

1. Het beheer en onderhoud aan de huidige systemen.
2. Het beheer en onderhoud van business release 1 uit het programma SVB Tien.
3. Het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van business release 2 uit het programma SVB Tien.
4. Voorbereidende werkzaamheden voor het in beheer kunnen nemen van business release 2.

Om de organisatie voor te bereiden op de toekomst en om de kennis vooral in eigen huis te houden, is geïnvesteerd in het opleiden van eigen IT specialisten.

In verband met de schaarse middelen, was een strakke sturing en monitoring op de beschikbare resources noodzakelijk. Het hanteren van Total Cost of Ownership levert hier een belangrijke bijdrage aan door de financiële impact van managementbeslissingen inzichtelijker te maken.

In het afgelopen jaar is het resourcemanagement als proces nauwkeuriger ingericht om ook hier verbeteringen aan te brengen voor een strakkere monitoring en sturing.

In 2011 heeft er een migratie plaatsgevonden naar een nieuwe Externe Serviceprovider. De migratie van Getronics naar Atos Origin is zonder noemenswaardige problemen verlopen, dankzij een intensieve samenwerking tussen alle drie de partijen. De diensten worden uitgevoerd op basis van een nieuwe SLA en daar wordt adequaat op gestuurd.

Ten slotte zijn twee processen doorgelicht in het kader van *assurance* en het lerend vermogen van de organisatie. Het Contract- en leveranciersmanagement proces is doorgelicht met behulp van Lean Six Sigma en het incidentmanagementproces is onderzocht door middel van een interne audit en met behulp van Lean Six Sigma. De aanbevelingen die hieruit zijn voortgevloeid, zijn al in de processen overgenomen of er wordt nog aandacht aan besteed.

Voor wat betreft de uitvoering van de primaire taken van de SVB zijn de ICT processen en procedures dermate uitontwikkeld dat we ook in 2011 weer een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking hebben kunnen waarborgen.

1.3 Suwinet

In 2011 is er door de gehele SVB-organisatie gebruik gemaakt van Suwinet. De inpassing van Suwinet Inkijk in de reguliere werkprocessen heeft zich in het rapportage- jaar doorgezet. In overleg met de Suwi-partijen wordt hiervoor de gegevensvoorziening waar mogelijk op maat gebracht, om te kunnen blijven voldoen aan de informatie behoefte bij de SVB-uitvoeringen.

Door de voortdurende uitbreiding van beschikbare gegevens binnen Suwinet Inkijk is er meer en meer sprake van optimalisatie binnen de bestaande werkprocessen. Voor met name de grotere verscheidenheid aan beschikbare Polisadministratiegegevens is er een projectmatige optimalisatie opgestart.

Gedurende het hele jaar participeerde de SVB in het *Change Advisory Board* en in het beheer van het Suwi Gegevens Register.

Om de gemeentelijke sociale diensten beter te kunnen bedienen in het gebruik van de AIO-gegevens, is er in 2011 een project gestart om meer direct op de infrastructuur van de applicaties van de diensten te koppelen.

Met de afronding van de DKD2-projecten is de SVB gegevens gaan leveren ten behoeve van het traject Mens Centraal.

1.4 Bezwaar en Beroep

Klanten hoeven zich niet neer te leggen bij onze beslissing over hun rechten. Zij kunnen een bezwaarschrift indienen en, als dat het meningsverschil niet opheft, met een beroepschrift de rechtbank om een oordeel vragen. Een uitspraak van de rechtbank kan zowel door de klant als de SVB in hoger beroep worden aangevochten bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In een aantal gevallen kan tegen de uitspraken van de CRvB cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden.

Nieuwe procedures

De volgende tabel geeft zicht op het volume van de nieuwe bestuursrechtelijke procedures die in het verslagjaar zijn geregistreerd.

Aantal nieuwe procedures in 2011

	Jaar	AKW	Anw	AOW	overige regelingen	totaal
bezwaar	2009	3.380	1.032	4.695	2.949	12.056
	2010	3.282	888	4.371	4.505	13.046
	2011	3.172	892	5.117	11.612	20.793
beroep	2009	296	230	452	298	1.276
	2010	284	197	409	255	1.145
	2011	274	171	449	424	1.318
hoger beroep en cassatie	2009	76	77	115	64	332
	2010	92	70	109	67	338
	2011	79	87	142	51	359

In 2011 zien we - evenals we in 2010 zagen - een stijging van het aantal nieuw geregistreerde bezwaarzaken. De stijging is fors hoger dan in 2010. Was in 2010 sprake van een stijging van 8%, in 2011 zien we een stijging van 59%. Het grootste aandeel komt op het conto van de MKOB (7.878 bezwaarzaken), maar ook de AOW laat een flinke stijging zien (17% ten opzichte van 2010). Ook bij beroep zien we een toename van het aantal nieuwe zaken: bij de AOW zien we een toename van 10% en bij de overige regelingen zelfs van 66%. Bij de overige regelingen neemt de MKOB met 149 zaken een belangrijk deel van de toename ten opzichte van 2010 voor zijn rekening. Het totaal aantal nieuwe beroepszaken is met 15% gestegen ten opzichte van 2010. Ook in hoger beroep en in cassatie hebben we in 2011 meer zaken ontvangen dan in 2010. De stijging bedraagt 6%.

Afgehandelde procedures

De volgende tabel bevat de kwantitatieve verslaglegging van de in het verslagjaar afgehandelde procedures en de uitkomst daarvan.

Afgehandelde procedures in 2011

		AKW	Anw	AOW	overige regelingen	totaal 2011	2010
bezwaar	aantal	3.106	1.018	4.077	5.239	13.440	12.662
	gegrond	31%	26%	29%	26%	28%	35%
	ingetrokken	10%	10%	14%	9%	11%	12%
	niet-ontvankelijk	14%	12%	14%	11%	13%	11%
	ongeground	45%	52%	43%	53%	48%	42%
beroep	aantal	222	174	367	215	978	1.344
	gegrond	18%	16%	14%	16%	16%	14%
	ingetrokken	8%	4%	7%	15%	8%	15%
	niet-ontvankelijk	14%	16%	16%	16%	16%	12%
	ongeground	60%	64%	63%	53%	60%	59%
hoger beroep en cassatie	aantal	71	93	97	60	321	360
	gegrond	27%	7%	8%	15%	13%	12%
	ingetrokken	11%	0%	8%	5%	6%	12%
	niet-ontvankelijk	11%	23%	20%	5%	16%	14%
	ongeground	51%	70%	64%	75%	65%	62%

In 2011 heeft de SVB 6% meer bezwaarschriften afgehandeld dan in 2010 (13.440 in 2011 tegenover 12.662 in 2010). In 28% van de zaken is de klant in het gelijk gesteld (tegenover 35% in 2010). Bij de beroepszaken komen de uitkomsten overeen met voorgaande jaren. Het aantal verloren zaken steeg licht. In 16% van de zaken kreeg de klant van de rechtbank gelijk (2010: 14%).

1.5 Handhaving

Specifieke activiteiten

Interventieteams

De Interventiestructuur regelt de inzet van interventieteams op het terrein van fraudebestrijding en de samenwerking daarin tussen de Gemeenten, de Belastingdienst, het UWV, de Arbeidsinspectie, het OM, de departementen Financiën en SZW en de SVB. In 2011 liepen er 23 Interventieteamprojecten waaraan de SVB deelnam.

De SVB nam actief deel aan 14 projecten. Dat wil zeggen dat de SVB de voor haar relevante gevallen ontvangt en onderzoekt. Die gevallen worden door de SIOD geselecteerd op basis van een gerichte risicoanalyse. In 2011 werden vijf projecten afgerond waarin de SVB actief deelnam. Deze projecten resulteerden in € 212.576 aan terugvorderingen en geen nabetalings. Aan negen projecten nam de SVB op een passieve manier deel. Dat wil zeggen dat de SVB gevallen ontvangt die gesignaleerd zijn uit de onderzoeken door de actieve participanten van het Interventieteam.

Controle AOW/Anw in het buitenland

In 2011 verrichtte het Controleteam Buitenland 352 onderzoeken in Monaco, Bosnië, Argentinië en Groot-Brittannië. Daarnaast werden 38 controles in België en Duitsland verricht. In totaal werden derhalve 390 onderzoeken en controles uitgevoerd. Bij 38 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn waardoor er te veel of helemaal ten onrechte werd betaald. Op 1 januari 2012 zijn nog 49 zaken in onderzoek.

Controle AIO in het buitenland

De controle op de AIO in het buitenland betreft de controle op verblijf in het buitenland en de controle op vermogen in het buitenland. De SVB heeft hiervoor een jaarlijkse controlemailing ingericht en onderzoekt steekproefsgewijs de opgaven van klanten. De resultaten van het in 2011 verrichte onderzoek zullen in de loop van 2012 bekend zijn.

Controle kinderbijslag in het buitenland

De SVB controleert in Marokko en Turkije of kinderen die daar wonen, van wie de ouders of verzorgers kinderbijslag ontvangen, naar school gaan en uitwonend zijn. In het verleden bleek uit steekproefcontroles dat dit nodig is.

In 2011 controleerden we 446 kinderen, waarvan er 14 niet schoolgaand bleken te zijn. Bij 18 kinderen is vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, wat heeft geleid tot herziening van het recht op tweevoudige kinderbijslag. Bij 10 andere kinderen is weliswaar vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, maar werd nog geen tweevoudige kinderbijslag betaald. Bij 6 kinderen klopten andere gegevens dan het schoolgaand of uitwonend zijn niet.

Hoewel het aantal onderzoeken in de loop der jaren een dalende trend laat zien door een afnemend aantal gerechtigheden, blijft de SVB controleren.

1.6 Huisvesting

Het bedrag voor onderhoud aan gebouwen is een percentage van de geïndexeerde stichtingskosten van de gebouwen. Jaarlijks stellen we dit percentage naar boven bij met een maximum van 1,5 procent. Naast dit reguliere onderhoud stellen we jaarlijks de meerjarenplanning voor groot onderhoud op. Deze planning geeft aan welk groot onderhoud de komende jaren voor de vestigingen en het hoofdkantoor nodig is. Deze activiteiten worden niet zomaar als investering aangemerkt. Het is onder meer afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het soort werkzaamheden. Herstelwerkzaamheden bijvoorbeeld worden binnen de exploitatie verantwoord.

In 2006 heeft een strategisch huisvestingsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek ondersteunt het besluit van de SVB om tot 2013 vast te houden aan het huidige spreidingsbeleid.

Door daling van de personeelsformaties als gevolg van het programma SVB Tien en de efficiencytaakstelling, is bij de kantoren een teveel aan kantoorruimte ontstaan. Door nieuwe activiteiten als de MKOB, Genko en de V&O is echter ook weer extra formatie nodig. Dergelijke bewegingen zijn vaak onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. Het huidige teveel aan kantoorruimte geeft de SVB echter voldoende flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

Na afloop van het programma SVB Tien en wanneer de effecten daarvan zijn ingedaald, zal op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een herijking van het huisvestingsbeleid van de SVB moeten plaatsvinden (2013). Inzet daarbij zal zijn het afstemmen van een optimale kantoororganisatie (qua werkverdeling, huisvesting en kostenbeheersing) op de te verwachten personeelsomvang in 2015.

De huidige kantorenmarkt is verzadigd. De leegstand in kantoren is enorm en heeft inmiddels geleid tot een bouwstop. Er wordt in sommige steden al overwogen om leegstaande panden te herontwikkelen. De noodzaak hiervoor is bij de SVB niet aan de orde. De SVB heeft een belangrijk deel van zijn overmaat verhuurd aan derden. Dit betreft de kantoren Breda, Deventer, Rotterdam en Utrecht. In 2011 is 64 procent van de overtollige kantoorruimte in deze vestigingen verhuurd (geweest) aan derden.

Huisvesting 2011	m2VVO	
Beschikbaar Verhuurbaar Vloeroppervlak	97.147	100%
Huisvestingsbehoefte	75.406	78%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	21.741	22%
Waarvan verhuurd aan derden	14.069	14%
Niet verhuurd overtollige kantoorruimte	7.672	8%

De genoemde resterende niet-verhuurde, overtollige kantoorruimte van de SVB is theoretisch. Deze ruimte is verdeeld over diverse vestigingen van de SVB en soms binnen een vestiging verspreid. Waar mogelijk wordt en is overtollige kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimte.

Binnen het SZW-domein zijn afspraken gemaakt over de verantwoording over de leegstand. Hierbij is afgesproken om conform de definitie van de Rijksgebouwendienst (RGD) te rapporteren over de leegstand. De leegstand kan hierbij worden onderverdeeld in:

De financiële leegstand (definitie RGD):

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in m2 VVO, waarbij geen sprake is van een contract met de klant of leegstand als gevolg van renovaties. Op basis van deze definitie bedraagt de financiële leegstand van de SVB acht procent.

Niet-financiële leegstand (definitie RGD):

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters VVO, waarbij wel sprake is van een contract met de klant en de klant schriftelijk aan de RGD heeft verzocht een andere ruimte en andere huurder voor de ruimte te vinden. De panden waarin de SVB is gevestigd zijn eigendom van de SVB. Omdat de SVB haar panden in eigendom heeft, is deze RGD-definitie niet van toepassing.

Na afloop van het programma SVB Tien, wanneer de effecten zijn ingedaald, zal op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een herijking van het spreidingsbeleid van de SVB plaatsvinden.

1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling hiervan maken we onderscheid tussen financiële en niet-financiële informatie. Voor de financiële informatievoorziening zijn van oudsher veel kwaliteitswaarborgen in de systematiek ingebouwd. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de interne en externe accountants.

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

De laatste jaren is de belangstelling voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële gegevens sterk toegenomen. Het ministerie van SZW heeft in 2006 het initiatief genomen voor het opstellen van een normenkader. Dit normenkader is eind 2009 geactualiseerd, maar dit heeft niet tot materiële wijzigingen geleid.

Vanwege de toenemende aandacht voor de kwaliteit van de informatievoorziening hebben we in 2006 een handboek SUWI-verantwoording opgesteld dat elk jaar wordt geactualiseerd. Waar het normenkader in algemene termen is opgesteld, gaan we in het handboek concreet in op de kwaliteit van de informatievoorziening. Ook beschrijven we de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die in de systematiek zijn opgenomen. We verwijzen in het handboek naar de AO/IB's die hiervoor zijn opgesteld.

Voor een beoordeling van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is nader onderscheid nodig tussen twee zaken:

- 1) Vastlegging van de gegevens in de informatiesystemen van de verschillende wetten die de SVB uitvoert;
- 2) De samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen.

Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de vestigingskantoren van de SVB. De managers Control, Financiën en Facilitie van die vestigingen geven elk tertaal een betrouwbaarheidsverklaring af waarin ze de betrouwbaarheid van de vastgelegde informatie bevestigen.

Klant centraal in het werkproces

Van onze bedrijfsprocessen zijn procesbeschrijvingen gemaakt en vastgelegd. Hierin zijn de hoofdprocessen beschreven met de klant als uitgangspunt. Belangrijke gebeurtenissen in het leven van de klant - zoals de geboorte van een kind, het bereiken van de 65-jarige leeftijd of het remigreren naar het land van herkomst - vormen veelal voor ons de aanleiding om een bepaald proces in gang te zetten. Verder worden van alle processen de risico's en de bijbehorende beheersingsmaatregelen geïnventariseerd.

Beheer van niet-financiële informatie

De regie op de informatievoorziening is expliciet belegd bij de afdeling *Informatievoorziening & Onderzoek* van de directie Financieel Economische Zaken. Daarmee voorkomen we dat informatie op verschillende manieren tot stand komt en daardoor onjuist naar buiten wordt gebracht. Belangrijkste bronnen van de niet-financiële informatie vormen de AOW/Anw- en AKW/TOG-administraties. De informatie uit deze systemen wordt periodiek overgeheveld naar het SVB-datawarehouse: de Query Database (QDB).

De Interne Accountantsdienst (IAD) onderzocht eind 2006 de betrouwbaarheid van het proces van samenstellen van verantwoordingsinformatie uit de QDB. Dit leidde tot een aantal aanbevelingen die in de loop van 2007 zijn doorgevoerd. Afspraken over de kwaliteit zijn vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Het gaat bij de aanbevelingen met name om het vastleggen van afspraken en werkzaamheden in formele AO/IB's. Deze zijn de afgelopen jaren steeds geactualiseerd.

De mogelijkheid om betrouwbare verantwoordingsinformatie te leveren, speelt in toenemende mate een rol bij het beheer van de AOW/Anw- en AKW/TOG-administraties. Het verzamelen van informatie uit deze systemen is vrijwel geheel de taak van de afdeling *Informatievoorziening & Onderzoek*. Op deze afdeling wordt de informatie bewerkt zodat zij in de juiste vorm kan worden opgeleverd. Dat gebeurt via zogenaamde *queries*. Deze *queries* zijn vastgelegd en worden door een tweede medewerker gecontroleerd. Om fouten te voorkomen wordt de afgesproken informatie zoveel mogelijk automatisch in tabellen gezet. Daarbij vindt een geautomatiseerde plausibiliteitscontrole plaats, waarbij de afwijking van gegevens ten opzichte van de voorgaande periode wordt beoordeeld. Daarna heeft nog een handmatige controle plaats. Pas dan gaan we over tot publicatie van gegevens.

De directies van het hoofdkantoor die betrokken zijn bij de totstandkoming van de met het ministerie afgesproken prestatie-indicatoren, gaven over 2011 eveneens een betrouwbaarheidsverklaring af. Zij gaven daarin aan dat de gepresenteerde cijfers en bijbehorende toelichting op een betrouwbare (ordelijke, controleerbare en deugdelijke) wijze tot stand zijn gekomen. De IAD rapporteert jaarlijks over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de prestatie-indicatoren.

De hier beschreven maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de door de SVB geleverde informatie voldoende gewaarborgd is.

1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW

Wet	realisatie 2011	begroting 2011	realisatie in %
AOW NL aanvragen	172.307	175.919	98%
AOW BL aanvragen	48.475	48.729	99%
AOW NL mutaties	680.620	628.950	108%
AOW BL mutaties	545.850	610.318	89%
	1.447.252	1.463.916	99%

Wet	realisatie 2011	begroting 2011	realisatie in %
Anw NL aanvragen	9.794	10.980	89%
Anw BL aanvragen	4.636	3.460	134%
Anw NL mutaties	102.400	108.760	94%
Anw BL mutaties	27.825	32.450	86%
	144.655	155.650	93%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2011 op basis van informatie Managementinformatiesysteem (MIS) AA.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2011 zijn gebaseerd op gegevens werkgroep Kostprijzen in de Besturing en Beheersing SVB (KBBS) AA.

Het betreft productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2011 op basis van informatie MIS AA.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2011 op basis van gegevens werkgroep KBBS AA.

Wet	realisatie 2011	begroting 2011	realisatie in %
AKW NL aanvragen	64.709	75.634	86%
AKW BL aanvragen	19.359	11.623	167%
AKW NL mutaties	886.958	909.741	97%
AKW BL mutaties	416.680	359.892	116%
	1.387.706	1.356.890	102%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2011 op basis van informatie MIS AKW.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2011 zijn gebaseerd op lightmodel SZW.

Het betreft productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2011 op basis van informatie MIS AKW.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2011 op basis van gegevens werkgroep KBBS AKW.

In lightmodel SZW wordt het aantal mutaties gelijk verondersteld aan het aantal klanten.

2 Verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen

Projecten met een ICT-component die groter is dan € 20 miljoen worden apart verantwoord in een vaststaand rapportagemodel. Hieronder staat de rapportage inzake Veranderprogramma SVB Tien.

RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2011

1. PROJECTNAAM

SVB Tien

PROJECTOMSCHRIJVING EN PROJECTRELEVANTIE

"Inspelend op ontwikkelingen in de omgeving is de SVB in 2005 gestart met het programma SVB Tien, met de volgende doelstellingen:

- I. Betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
- II. 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;
- III. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van authentieke registraties.

De SVB realiseert de doelen als volgt:

- Door beter samen te werken en gegevens uit te wisselen met ketenpartners, intensief gebruik te maken van basisregistraties en de automatiseringsgraad te verhogen werkt de SVB aan de verbetering van de efficiency en sluit de SVB aan bij de keten. Meer mogelijkheden bieden voor zelfbediening betekent zowel een verbetering van de dienstverlening als een verbetering van de efficiency.
- In de integrale serviceteams komt het accent nog meer te liggen op dienstverlening aan mensen die het nodig hebben of die graag door een mens geholpen willen worden. De focus van de medewerker verschuift hierdoor steeds meer naar de meer complexe en op de persoon gerichte dienstverlening.
- In de tijd gezien, zullen nog meer dan in de huidige situatie, zaken volautomatisch worden afgehandeld en zullen klanten nog meer gebruik maken van zelfbediening. Direct gevolg is een klantbediening die beperkter is qua omvang en meer gericht is op een persoonlijke en integrale behandeling."

2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
	n.v.t.		Project is in 2005/2006 gestart vóór vaststelling van betreffende rapportagemodel. Er zijn/worden wel projectplannen BR 1 en BR2 opgeleverd en er vindt een jaarlijkse update van het programmaplan plaats.

3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
14-10-2010	HEC	review	update van programmaplan met update programmaplan naar ministerie gezonden

4. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

In mln €	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten	Projectkosten 2011
hardware en software	€ -	€ -	€ -	5,8 €
ingehuurd extern personeel	€ -	€ -	€ -	16,3 €
intern personeel	€ -	€ -	€ -	4,2 €
uitbested werk	€ -	€ -	€ -	22,5 €
overige projectkosten	€ -	€ -	€ -	7,9 €
TOTALEN	€ 76,0	€ 78,6	€ 56,6	€ 13,1

TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

De SVB Kostentoerekeningssystematiek aan wetten en regelingen waarvoor het project wordt uitgevoerd.

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE KOSTEN:

Het met SZW overeengekomen budget is op € 76 miljoen vastgesteld (lp '07). Verschil tussen initieel en geschatte kosten is volledig toe te rekenen aan het toepassen van loonprijspeil '09.

TOELICHTING OP DE KOSTEN EN BESPARINGEN VAN HET PROGRAMMA

"De baten van SVB Tien bestaan primair uit kwalitatieve en strategische baten. Daarnaast worden concrete besparingen gerealiseerd, conform de afspraak met het ministerie vanaf de start van het programma. Dit levert het volgende beeld op:"

totaal kosten en baten SVB Tien	2006	2007	2008	2009	2010	2011 *)	2012	2013
kosten tlv SVB Tien cluster 2 in jaar	1,1	0,7	3,7	10	13,8	12,9	*)	*)
kosten tlv SVB Tien cluster 1,3,4 in jaar	2,5	1,9	3,4	5,3	1	0,2	*)	*)
kosten tlv SVB Tien in jaar (alle clusters)	3,6	2,6	7,1	15,3	14,8	13,1	19,1	3,0
extra besparing in jaar	3,8	0,4	7,6	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2
besparing in jaar (t.o.v. 2005)	3,8	4,2	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1
besparingen per jaar nog te gaan tot 30,1 **	26,3	25,9	18,3	11,9	8,7	6,5	3,2	0,0
kosten tlv SVBTien totaal v.a. 2006	3,6	6,2	13,3	28,6	43,4	56,5	75,6	78,6
besparingen totaal SVB Tien v.a. 2006	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0

*) kosten per 31-12-2011; Verdeling kosten 2012 en 2013 over cluster 1 en 2 nmb.

**) deze (structurele) besparingen worden conform afspraak geleverd aan SZW

In bovenstaand schema is eveneens 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 2012 zal in totaal € 109,9 miljoen zijn bespaard. Hiermee overstijgen de totale besparingen de investeringen.

De kosten van SVB Tien zijn eenmalig, terwijl de opbrengsten of besparingen structureel van aard zijn.

5. DOORLOOPTIJD

Startdatum	Initieel geschatte einddatum	Actueel geschatte einddatum
1-1-2005	31-12-2010	31-12-2013

TOELICHTING OP DE VERSCHILLEN TUSSEN INITIEEL EN ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM OF BIJ HERIJKINGEN TUSSEN DE LAATSTE HERIJKING EN DE ACTUEEL GESCHATTE EINDDATUM:

In 2007/2008 is de veranderstrategie ICT bijgesteld, waardoor de einddatum is verschoven: zie TK 26 448, nr. 338 en nr. 378.

6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
12-7-2007	€ 0	31-12-2013	<p><i>Veranderstrategie ICT in 2007 bijgesteld naar meer geleidelijke aanpassing van nieuwe ICT. Door herschikking van de planning is de doorlooptijd verlengd met drie jaar tot en met 2013 (Zie onderstaande 2 kamerbrieven).</i></p> <p><i>12-7-2007, TK 26 448, nr 338, Brief SUWI</i></p> <p><i>18-8-2008, TK 26 448, nr 378, Brief SUWI</i></p>

7. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

Geschatte levensduur na oplevering: tussen 15 en 20 jaar

TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

"De in te voeren ICT-systemen binnen de SVB hebben een infrastructureel karakter en zullen voortdurend worden doorontwikkeld. Dat betekent dat geen bevroren toestand ontstaat van waaruit de levensduur exact kan worden berekend, wel dat periodiek uitbreidingen, aanpassingen en verbeteringen worden uitgevoerd.

Gezien de infrastructurele aard van het project wordt uitgegaan van een levensduur die tussen 15 en 20 jaar zal liggen. Deze levensduurbepaling is sterk afhankelijk van ontwikkelingen binnen het takenpakket van de SVB en op de mondiale ICT-markt."

8. TWEDE KAMER BRIEVEN

Datum	Nummer	Titel	Link
<i>dd-mm-jjjj</i>	<i>TK xxxxx nr. xx</i>	<i><titel></i>	<i>https://zoek.officielebekendmakingen.nl/xxxx.html</i>

3 Uitvoering; verantwoording per wet

3.1 AOW

3.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2011

	Personen 31-12-2010	Personen 31-12-2011	Gemiddeld aantal personen 2011	Uitkerings- jaren 2011	Toekennings- % 2011
volledige uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	215	246	231	231	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	920.248	939.416	929.968	929.968	100,00%
70% uitkering (partner <65 jaar)	867	600	720	720	100,00%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.241.307	1.316.600	1.280.242	1.280.242	100,00%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	202.386	213.208	208.834	208.834	100,00%
Totaal volledige uitkeringen	2.365.023	2.470.070	2.419.995	2.419.995	100,00%
gekorte uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	205	204	206	143	69,35%
70% uitkering (alleenstaanden)	181.031	191.983	186.861	96.690	51,74%
70% uitkering (partner <65 jaar)	591	461	521	343	65,93%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	245.065	261.903	254.200	122.717	48,28%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	89.420	92.334	90.955	57.148	62,83%
Totaal gekorte uitkeringen	516.312	546.885	532.742	277.041	52,00%
Totaal uitkeringen (volledig + gekort)					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	420	450	437	374	85,58%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.101.279	1.131.399	1.116.829	1.026.657	91,93%
70% uitkering (partner <65 jaar)	1.458	1.061	1.241	1.063	85,70%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.486.372	1.578.503	1.534.441	1.402.959	91,43%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	291.806	305.542	299.789	265.982	88,72%
Totaal uitkeringen	2.881.335	3.016.955	2.952.737	2.697.036	91,34%

3.1.2 Oude fouten AOW

Wettelijk gezien hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is onder meer het geval als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden deze posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In het jaar 2011 zijn in de rechtmatigheidssteekproef AOW zes oude fouten geconstateerd. Hierbij was in alle zes gevallen sprake van het onjuist vaststellen van de verzekerde periode. De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten in de massa om economische redenen niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (3.016.955 dossiers) kost (geraamd) € 343.782.022. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalingen van € 57.753.799 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 107.738.250 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors. De totale oude fout bedraagt 0,084 procent.

3.1.3 Uitkeringslasten AOW

Als gevolg van de vergrijzing neemt het aantal AOW-gerechtigden toe. Hierdoor zijn de uitkeringslasten van de AOW gestegen van € 28.618 miljoen in 2010 tot € 29.995 miljoen in 2011. Dit is € 70 miljoen hoger dan werd geraamd in de Juninota 2010.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten AOW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AOW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2011	Prognose 2011	Vershil
Uitkeringslasten 2010	28.618	28.546	72
Ontwikkeling aantal AOW-gerechtigden	866	934	-68
Ontwikkeling hoogte AOW-pensioen			
- indexering	432	467	-35
- inhoudingen	171	50	121
- inkomensafhankelijke toeslag	-68	-72	4
-Generieke korting partnertoeslag	-24	0	-24
Uitkeringslasten 2011	29.995	29.925	70

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2010.

Door de toename van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringen met € 866 miljoen gestegen. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het nettominimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en op 1 juli 2010 geïndexeerd met 0,60 procent, op 1 januari 2011 met 0,59 procent en op 1 juli 2011 met 0,76 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 432 miljoen hoger.

Bij het vaststellen van de hoogte van het AOW-pensioen wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Door wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringen € 171 miljoen hoger. AOW'ers met een partner jonger dan 65 jaar ontvangen een gehuwdenpensioen. Als hun partner weinig of geen inkomen heeft dan kan de AOW'er boven op zijn gehuwdenpensioen een inkomensafhankelijke toeslag krijgen. Deze toeslag is maximaal gelijk aan het gehuwdenpensioen. De toeslag is in de loop van de tijd voor steeds meer gerechtigden inkomensafhankelijk geworden. In 2011 leidde dit tot een besparing van € 68 miljoen ten opzichte van 2010. Per 1 augustus is de generieke korting op de partnertoeslag ingegaan. Deze korting heeft geleid tot een besparing van € 24 miljoen ten opzichte van 2010.

3.1.4 Uitvoeringskosten AOW

(1 = € 1.000)

AOW	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	99.742	102.221	102%	87.047	90.081
Huisvestingskosten	10.608	7.909	75%	8.960	8.546
Automatiseringskosten	12.617	13.721	109%	15.366	11.579
Bureaunkosten	10.274	5.602	55%	6.640	8.856
Diensten en diversen	5.736	5.766	101%	6.150	7.156
Totaal	138.977	135.219	97%	124.163	126.218

3.1.5 Premiebaten AOW

De premiebaten van de AOW zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 18.208 miljoen in 2010 tot € 20.599 miljoen in 2011. De premiebaten zijn € 640 miljoen lager dan in de Juninota 2010. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de premiebaten AOW.

Prognose en realisatie van de premiebaten AOW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2011	Prognose 2011	Realisatie 2010
Premiepercentage	17,90	17,90	17,90
Premiebaten			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	23.633	23.265	23.898
Afdrachtvermindering	-123	-92	-108
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	23.510	23.173	23.790
Premies via inkomstenheffing	-3.937	-2.491	-4.140
Nabetalingen	1.012	542	-1.457
Vrijwillige premies	14	15	15
Totaal premiebaten	20.599	21.239	18.208

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2010.

De afname van de premiebaten 2011 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de lagere premies via inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2011 is een grotere last dan in juni 2010 werd geraamd doordat enerzijds de premie-inkomsten lager zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven hoger zijn.

De afrekening van de loonheffing 2009 is door de Belastingdienst niet in 2011 verrekend. De resultaten waren later dan verwacht beschikbaar gekomen, omdat de output op basis van het programma van eisen een aantal keer niet juist bleek te zijn. De afrekening loonheffing 2009 is doorgeschoven naar 2012.

3.1.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW

Voor het afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AOW geldt een tijdslimiet. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2011.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AOW in 2011

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2010	99,8%	98,8%	99,5%
1 ^e tertaal 2011	99,7%	98,6%	99,5%
2 ^e tertaal 2011	99,2%	98,2%	98,9%
3 ^e tertaal 2011	99,2%	98,3%	99,2%
2011	99,4%	98,4%	99,2%
Mutaties met rechtsgevolg			
2010	99,6%	99,2%	99,5%
1 ^e tertaal 2011	99,5%	99,0%	99,4%
2 ^e tertaal 2011	99,6%	98,6%	99,3%
3 ^e tertaal 2011	99,4%	99,0%	99,3%
2011	99,6%	98,8%	99,3%
Totaal			
2010	99,7%	99,1%	99,5%
1 ^e tertaal 2011	99,7%	98,9%	99,4%
2 ^e tertaal 2011	99,5%	98,5%	99,2%
3 ^e tertaal 2011	99,3%	98,7%	99,1%
2011	99,5%	98,7%	99,2%
Streefwaarden 2011	98%	96%	

De streefwaarden voor internationale gevallen zijn vanwege de complexere gevalsbehandeling lager gesteld dan voor de nationale gevallen. In 2011 zijn de streefwaarden voor nationaal en voor internationaal ruim gehaald.

3.2 Anw

3.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2011

	Personen 31-12-2010	Personen 31-12-2011	Gemiddeld aantal personen 2011	Uitkerings- jaren 2011
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	489	266	359	316
Alleen nabestaanden	23.872	20.021	21.767	17.376
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	64	28	44	32
Alleen nabestaanden	3.938	3.204	3.531	1.993
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	9.417	9.349	9.758	8.166
Alleen nabestaanden	39.341	33.027	36.392	30.591
Halfwezen	8.358	8.392	7.989	7.989
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	1.346	1.352	1.402	999
Alleen nabestaanden	3.819	3.245	3.596	2.346
Halfwezen	6.320	6.359	6.294	6.294
Totaal (exclusief wezen)	96.964	85.243	91.131	76.101
Wezenuitkeringen	1.395	1.414	1.403	1.403
Totaal (inclusief wezen)	98.359	86.657	92.534	77.504

3.2.2 Oude fouten Anw

Volgens de wet hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Bijvoorbeeld als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden de betreffende posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Daaraan is wel een voorwaarde verbonden, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2011 zijn in de Anw zeven oude fouten geconstateerd. In twee gevallen ging het om het fouten in de inkomensvaststelling. Omdat de inkomens jaarlijks worden herbeoordeeld is hier geen herstelplan voor gemaakt. In twee andere gevallen was er sprake van het onjuist vaststellen van het recht inzake een halfwees, één geval met een fout in de indexering van de alimentatie, één geval met een onjuist verzekeringstijdvak en in één geval ontbrak de systeemmelding OLS.

De Raad van Bestuur heeft op basis van economische criteria besloten deze zeven oude fouten niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (86.657 dossiers) kost (geraamd) € 12.630.258. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalingen ad € 10.392.657 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 8.630.106 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors.

De totale oude fout bedraagt 0,212 procent.

3.2.3 Uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten van de Anw zijn gedaald van € 1.137 miljoen in 2010 tot € 1.040 miljoen in 2011. Dit komt voornamelijk doordat het aantal gerechtigden voortdurend daalt sinds de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw). Alleen nabestaanden die geboren zijn vóór 1950 krijgen nog een uitkering. Nabestaanden die later zijn geboren krijgen alleen Anw als zij thuiswonende kinderen jonger dan achttien jaar hebben, of als zij arbeidsongeschikt zijn. Door deze wijziging is de instroom van nieuwe gerechtigden sterk gedaald. De uitkeringslasten 2011 zijn € 24 miljoen lager dan in de Juninota 2010 werd geraamd.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten Anw.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten Anw (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2011	Prognose 2011	Vershil
Uitkeringslasten 2010	1.137	1.149	-12
Ontwikkeling aantal nabestaanden			
- nabestaanden	-106	-99	-7
- regres verkeersdoden	0	0	0
Ontwikkeling hoogte Anw-uitkering			
- indexering	12	19	-7
- inhoudingen	-3	-5	2
Uitkeringslasten 2011 incl. werkgeverslasten	1.040	1.064	-24
Werkgeverslasten	72	75	-3
Uitkeringslasten 2011 excl. werkgeverslasten	968	989	-21

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2010.

Door de afname van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringslasten met € 106 miljoen gedaald. Als het overlijden het gevolg is van een gebeurtenis (zoals een verkeersongeval, medische fout, bedrijfsongeval of geweldpleging) waarvoor iemand aansprakelijk gesteld kan worden, dan kan de SVB de uitkeringslasten verhalen. De SVB heeft met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten voor de afkoop van het regresrecht bij verkeersongevallen. Het regres is gelijk aan 2010 en bedraagt ongeveer € 3 miljoen.

De netto-Anw-uitkering is net als het netto-AOW-pensioen gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en is op 1 juli 2010 geïndexeerd met 0,60 procent, op 1 januari 2011 met 0,59 procent en op 1 juli 2011 met 0,76 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 12 miljoen hoger. Bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering wordt ook rekening gehouden met de belastingen en premies die worden ingehouden op het minimumloon en de Anw-uitkering. Door wijzigingen in de inhoudingen zijn de uitkeringen € 3 miljoen lager.

3.2.4 Uitvoeringskosten Anw

(1 = € 1.000)

Anw	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	18.369	16.381	89%	17.895	18.155
Huisvestingskosten	2.171	1.420	65%	1.798	1.827
Automatiseringskosten	1.419	1.526	108%	2.142	1.731
Bureaukosten	983	676	69%	821	991
Diensten en diversen	1.402	2.157	154%	1.601	1.635
Totaal	24.344	22.160	91%	24.257	24.339

3.2.5 Premiebaten Anw

De premiebaten van de Anw zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 1.314 miljoen in 2010 tot € 1.375 miljoen in 2011. De premiebaten zijn € 124 miljoen lager dan in de Juninota 2010. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de premiebaten Anw.

Prognose en realisatie van de premiebaten Anw

(1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2011	Prognose 2011	Realisatie 2010
Premiepercentage	1,10	1,10	1,10
Premiebaten			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	1.689	1.667	1.707
Afdrachtvermindering	-9	-7	-8
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	1.680	1.660	1.699
Premies via inkomstenheffing	-369	-238	-264
Nabetalingen	63	76	-122
Vrijwillige premies	1	1	1
Totaal premiebaten	1.375	1.499	1.314

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2010.

De afname van de premiebaten 2011 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere verrekeningen van premies via inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2011 is een grotere last dan in juni 2010 werd geraamd doordat enerzijds de premie-inkomsten lager zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven hoger zijn.

De afrekening van de loonheffing 2009 is door de Belastingdienst niet in 2011 verrekend. De resultaten waren later dan verwacht beschikbaar gekomen, omdat de output op basis van het programma van eisen een aantal keer niet juist bleek te zijn. De afrekening loonheffing 2009 is doorgeschoven naar 2012.

3.2.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de Anw. In de tabel staan de resultaten van 2011.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties Anw in 2011

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2010	98,5%	97,2%	98,1%
1 ^e tertaal 2011	98,1%	97,5%	97,9%
2 ^e tertaal 2011	97,9%	96,8%	97,6%
3 ^e tertaal 2011	97,9%	98,6%	98,1%
2011	98,0%	97,7%	97,9%
Mutaties met rechtsgevolg			
2010	99,1%	98,3%	98,9%
1 ^e tertaal 2011	98,8%	97,5%	98,5%
2 ^e tertaal 2011	97,7%	95,7%	97,3%
3 ^e tertaal 2011	98,8%	98,7%	98,7%
2011	98,4%	97,3%	98,2%
Totaal			
2010	99,0%	98,0%	98,8%
1 ^e tertaal 2011	98,6%	97,5%	98,4%
2 ^e tertaal 2011	97,7%	96,1%	97,3%
3 ^e tertaal 2011	98,6%	98,6%	98,6%
2011	98,3%	97,4%	98,1%
Streefwaarden 2011	96%	96%	

Bij zowel Anw nationaal als Anw internationaal (met uitzondering van de mutaties met rechtsgevolg in het tweede tertaal) zijn de streefwaarden gehaald.

3.3 AKW

3.3.1 Uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten van de AKW zijn gedaald van € 3.371 miljoen in 2010 tot € 3.346 miljoen in 2011. De uitkeringslasten in 2011 komen hiermee € 38 miljoen hoger uit dan geraamd in de Juninota 2010.

Door de wijzigingen van het aantal kinderen en de leeftijdsverdeling dalen de uitkeringslasten met € 4 miljoen. De kinderbijslagbedragen zijn na 1 januari 2009 niet meer geïndexeerd. Er is dan ook geen effect op de uitkeringslasten door indexering. De wetwijziging AKW per 1 januari 1995 - waarbij de gezinsopslagen zijn afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van zes jaar en ouder zijn verlaagd - zorgt voor een besparing van € 21 miljoen.

In de volgende tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten AKW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AKW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2011	Prognose 2011	Vershil
Uitkeringslasten 2010	3.371	3.347	24
Ontwikkeling aantal kinderen	-4	-26	22
Ontwikkeling hoogte kinderbijslag			
- indexering	0	0	0
- nominale verhoging	0	0	0
- wetswijziging per 1 januari 1995	-21	-13	-8
Uitkeringslasten 2011	3.346	3.308	38

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2010.

3.3.2 Uitvoeringskosten AKW

(1 = € 1.000)

AKW	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	49.800	55.339	111%	51.649	51.400
Huisvestingskosten	6.957	7.169	103%	7.036	7.274
Automatiseringskosten	7.879	8.513	108%	6.864	8.381
Bureaunkosten	2.711	2.057	76%	2.214	2.819
Diensten en diversen	3.648	3.390	93%	4.216	5.024
Totaal	70.995	76.468	108%	71.979	74.898

3.3.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AKW

De navolgende tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AKW. In de tabel staan de resultaten van 2011.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2011

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2010	99,7%	96,0%	99,4%
1 ^e tertaal 2011	99,5%	97,1%	99,3%
2 ^e tertaal 2011	99,2%	96,5%	98,9%
3 ^e tertaal 2011	99,4%	96,8%	99,2%
2011	99,4%	96,8%	99,1%
Mutaties met rechtsgevolg			
2010	99,7%	98,6%	99,6%
1 ^e tertaal 2011	99,7%	98,6%	99,5%
2 ^e tertaal 2011	99,6%	98,7%	99,5%
3 ^e tertaal 2011	99,7%	98,9%	99,5%
2011	99,7%	98,7%	99,5%
Totaal			
2010	99,7%	98,3%	99,5%
1 ^e tertaal 2011	99,7%	98,4%	99,5%
2 ^e tertaal 2011	99,5%	98,3%	99,4%
3 ^e tertaal 2011	99,6%	98,7%	99,5%
2011	99,6%	98,5%	99,4%
Streefwaarden 2011	96%	96%	

De streefwaarden zijn in 2011 zowel voor nationaal als internationaal ruim gehaald.

3.4 AIO

3.4.1 Oude fouten AIO

Volgens de wet hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Bijvoorbeeld als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden de betreffende posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Daaraan is wel een voorwaarde verbonden, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2011 zijn in de AIO 30 fouten geconstateerd, waarvan 15 gemaakt door de gemeenten. Deze 15 fouten van de gemeenten zijn niet opgenomen in de evaluatie, omdat de gemeenten deze fouten in voorgaande jaren zijn gemaakt en bij de conversie zijn overgegaan naar de SVB.

In de overige 15 oude fouten zat een fout in de inkomensvaststelling. Omdat inkomens jaarlijks worden herbeoordeeld, is hier geen apart herstelplan voor nodig.

Hoewel ten aanzien van de in de rechtmatigheidssteekproef gevonden resterende 14 oude fouten de berekende baten (€ 18.858.000) hoger zijn dan de berekende uitkeringslasten (€ 1.323.000) en kosten (€ 11.219.00) heeft de Raad van bestuur besloten de oude fouten niet te herstellen. Enerzijds omdat de kosten zeer hoog zijn en anderzijds omdat het niet zeker is of alle baten wel worden ontvangen gezien het minimum niveau. Daarnaast is integraal herstel zeer arbeidsintensief temeer daar een deel van de dossiers bij de gemeenten ligt.

Dit heeft ertoe geleid dat de oude fouten (0,52% exclusief de oude fouten die in voorgaande jaren door de gemeenten zijn gemaakt) zijn meegenomen in de totale foutevaluatie.

Dit leidt tot de volgende onrechtmatigheid in de AIO:

- | | |
|-----------------------|-------|
| • Recente fouten | 0,53% |
| • Oude fouten | 0,52% |
| • Totaal onrechtmatig | 1,05% |

3.4.2 Uitkeringslasten AIO

Vanaf 1 januari 2010 is de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO, voorheen WWB65+ genaamd) een wettelijke taak van de SVB.

De uitkeringslasten AIO zijn het product van twee factoren: het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling. Door de vergrijzing van de bevolking neemt het aantal AOW-gerechtigden steeds verder toe. Omdat de AIO een aanvulling is op de gekorte AOW, neemt het aantal gerechtigden met een AIO-aanvulling daardoor eveneens toe.

In de navolgende tabel staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling in 2011 ten opzichte van 2010.

Ultimo 2011 zijn er 41.259 huishoudens met een AIO. Ultimo 2010 had de SVB 38.484 AIO-huishoudens. Door de toename van het aantal AIO-huishoudens bij de SVB zijn de uitkeringslasten in totaal met € 9,6 miljoen gestegen.

De AIO-aanvulling vult het gekorte AOW-pensioen aan tot het minimuminkomen. De netto AIO-aanvulling inclusief vakantiegeld is gekoppeld aan het netto AOW-pensioen inclusief vakantiegeld. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de Cao-lonen en is op 1 januari 2011 met 0,59 procent en op 1 juli 2011 met 0,76 procent geïndexeerd. Door deze indexeringen waren de uitkeringen € 0,8 miljoen hoger dan in 2010. Bij het vaststellen van de hoogte van de AIO-aanvulling wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Als gevolg van wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringslasten € 0,4 miljoen lager.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de AIO door de bovenstaande ontwikkelingen in 2011 met € 10,0 miljoen toe ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2011 komen daarmee uit op € 212,4 miljoen.

Uitkeringslasten AIO

(1 = € 1 miljoen)

Uitkeringslasten 2010		202,4
Ontwikkelingen in uitkeringslasten in 2011:		
Ontwikkeling aantal AIO-gerechtigden		
- volume-effect	9,6	
Ontwikkeling hoogte AIO-uitkering		
- Indexering	0,8	
- inhoudingen werknemerslasten	-0,4	
		10,0
Uitkeringslasten 2011		212,4

3.4.3 Uitvoeringskosten AIO

(1 = € 1.000)

AIO	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	9.702	11.069	114%	8.781	4.487
Huisvestingskosten	1.545	1.983	128%	1.560	948
Automatiseringskosten	335	349	104%	300	167
Bureaunkosten	402	392	98%	336	217
Diensten en diversen	585	580	99%	625	330
Totaal	12.569	14.373	114%	11.602	6.149

3.4.4 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AIO

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AIO. In de tabel staan de resultaten van 2011.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AIO in 2011

	Totaal
Aanvragen	
2010	95,3%
1 ^e tertaal 2011	97,7%
2 ^e tertaal 2011	98,5%
3 ^e tertaal 2011	98,0%
2011	98,1%
Mutaties met rechtsgevolg	
2010	97,2%
1 ^e tertaal 2011	98,7%
2 ^e tertaal 2011	99,0%
3 ^e tertaal 2011	97,7%
2011	98,4%
Totaal	
2010	96,8%
1 ^e tertaal 2011	98,4%
2 ^e tertaal 2011	98,9%
3 ^e tertaal 2011	97,8%
2011	98,3%
Streefwaarde 2011	95%

De streefwaarde over 2011 is gehaald.

3.5 MKOB

3.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten MKOB

Per 1 juni 2011 is de MKOB in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming. Personen vanaf 65 jaar die in Nederland belasting betalen en personen vanaf 65 jaar die in het buitenland wonen en in Nederland over 90% of meer van hun wereldinkomen belasting betalen, krijgen de MKOB-tegemoetkoming.

De hoogte van de MKOB-tegemoetkoming was in 2011 € 33,09 per maand. Ultimo 2011 waren er 2.727.548 personen met een MKOB-tegemoetkoming (1.212.735 mannen en 1.514.813 vrouwen). Het totaal aan tegemoetkomingen voor de MKOB komt in 2011 uit op € 624 miljoen.

3.5.2 Uitvoeringskosten MKOB

MKOB	Begroting 2011	Realisatie 2011	(1 = € 1.000)		
			Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	3.038	1.007	33%	235	-
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-
Automatiseringskosten	220	-	0%	-	-
Bureaunkosten	-	195	-	15	-
Diensten en diversen	-	-	-	-	-
Totaal	3.258	1.202	37%	250	-

3.6 TOG

3.6.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG

Sinds 1 april 2010 is de gewijzigde TOG-regeling van kracht. De TOG-regeling wordt uitgekeerd op kwartaalbasis.

Uitvoerend het eerste kwartaal 2011 waren er 29.879 kinderen met TOG. Hiervan hadden er 20.890 een indicatie via het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en 8.989 via de Bureaus Jeugdzorg (BJZ).

In 2011 zijn er 6.398 aanvragen binnengekomen. Er zijn 6.142 aanvragen afgehandeld die tot een beschikking hebben geleid. Er waren 3.856 toekenningen in 2011.

De uitkeringslasten voor de TOG in 2011 bedragen € 29,7 miljoen (exclusief TOG+). Hiervan heeft naar schatting € 7,3 miljoen betrekking op het overgangsrecht.

Het aantal kinderen en de instroom in de nieuwe TOG-regeling in 2011 is iets lager dan we hadden geraamd. Het aantal aanvragen daarentegen is hoger dan geraamd.

Ook zijn er in 2011 13.193 eindbeschikkingen verzonden. Omdat veel klanten die volgens onze gegevens niet meer beschikten over een geldige AWBZ-indicatie, na het ontvangen van de eindbeschikking alsnog een indicatiestelling instuurden, was er sprake van piekbelasting voor de TOG-werkzaamheden in de maanden februari, mei, augustus en november.

Vanaf 1 januari 2011 wordt de extra tegemoetkoming voor TOG-gerechtigden met een partner die geen of een zeer laag inkomen hebben (TOG+) uitbetaald. Er zijn in 2011 3.949 aanvragen afgehandeld, wat leidde tot uitbetaling van 3.570 extra tegemoetkomingen. Ook zijn er in 2011 445 extra tegemoetkomingen teruggevorderd. De uitkeringslasten bedragen € 4,6 miljoen (inclusief terugvorderingen).

Het aantal gerechtigden dat gebruik maakt van de TOG+ is veel lager dan vorig jaar geraamd. Het is niet duidelijk wat hier de oorzaak van is.

Ondanks het feit dat er vier pieken zijn geweest door het versturen van eindbeschikkingen bij de TOG-regeling, waar in februari de werkzaamheden als gevolg van de mailing over de TOG+ nog bijkwamen, zijn er geen problemen in de uitvoering geweest.

3.6.2 Uitvoeringskosten TOG

(1 = € 1.000)

TOG	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	2.521	1.500	60%	4.193	3.981
Huisvestingskosten	292	283	97%	427	433
Automatiseringskosten	290	266	92%	374	385
Bureaunkosten	91	77	85%	125	157
Diensten en diversen	278	196	71%	475	475
Totaal	3.472	2.322	67%	5.594	5.431

3.6.3 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de TOG. In de tabel staan de resultaten van 2011.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2011

	Totaal
Aanvragen	
2010	99,6%
1 ^e tertaal 2011	100,0%
2 ^e tertaal 2011	100,0%
3 ^e tertaal 2011	99,9%
2011	99,9%
Mutaties met rechtsgevolg	
2010	99,1%
1 ^e tertaal 2011	99,7%
2 ^e tertaal 2011	99,7%
3 ^e tertaal 2011	99,9%
2011	99,8%
Totaal	
2010	99,5%
1 ^e tertaal 2011	99,8%
2 ^e tertaal 2011	99,8%
3 ^e tertaal 2011	99,9%
2011	99,8%
Streefwaarde 2011	85%

De streefwaarde is ruimschoots gehaald.

3.7 TAS

3.7.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2011 zijn er 352 TAS-vergoedingen toegekend, 5 meer dan in 2010 (347). Deze vergoedingen bedragen samen bijna € 6,5 miljoen. Dit is 95 procent van de begroting 2011. Daarnaast is er voor € 2,9 miljoen aan terugvorderingen ingesteld (84 procent van de begroting). De uitkeringslasten na aftrek van terugvorderingen komen uit op ruim € 3,6 miljoen (106 procent van de begroting 2011).

Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS en TNS

Periode	2010	2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
Ingediende aanvragen	494	537	188	183	162
Toekenning TAS	347	352	128	118	106
Toekenning TNS	102	104	37	33	34
Afwijzingen	59	82	25	30	27
totaal uitkeringsbedrag TAS (1 = €1.000)	6.283	6.474	2.354	2.170	1.950
totaal uitkeringsbedrag TNS (1 = € 1.000)	1.847	1.913	681	607	625

3.7.2 Uitvoeringskosten TAS

(1 = € 1.000)

TAS	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	259	246	95%	292	304
Huisvestingskosten	47	46	98%	54	39
Automatiseringskosten	12	6	50%	5	4
Bureaunkosten	14	12	86%	18	21
Diensten en diversen	855	716	84%	757	946
Totaal	1.187	1.026	86%	1.126	1.314

3.7.3 Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2011

Ontwikkeling aantal afgewezen TAS-vergoedingen

Periode	2010	2011	1 ^e tertiaal 2011	2 ^e tertiaal 2011	3 ^e tertiaal 2011
TAS-voorschot					
Geen nabestaande volgens regeling	10	13	6	7	0
Geen maligne mesothelioom	41	53	17	18	18
Niet arbeidgerelateerd	100	104	37	33	34
Al ontvangen bedrag	0	0	0	0	0
Geen nabestaande aanwezig	4	7	2	3	2
Verhaalbaar op werkgever	0	0	0	0	0
Niet bij leven aangevraagd	0	6	0	0	6
Aanvraag ingetrokken	1	0	0	0	0
Overig	5	3	0	2	1
Totaal	161	186	62	63	61

3.7.4 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2011

Ontwikkeling TAS-terugvorderingen

	2010	2011	1e tert. 2011	2e tert. 2011	3e tert. 2011	2010 Bedrag (1 = € 1.000)	2011 Bedrag (1 = € 1.000)
Terugvordering ingesteld over:							
2003	1	0	0	0	0	16	0
2004	0	2	0	2	0	0	30
2006	1	1	0	0	1	16	16
2007	1	1	0	1	0	17	17
2008	4	2	0	2	0	68	34
2009	54	9	6	2	1	946	157
2010	115	44	27	13	4	2.082	797
2011	-	99	21	32	46	-	1.821
Totaal terugvorderingen	176	158	54	52	52	3.145	2.872
Ontvangen over:							
2003	1	0	0	0	0	16	0
2004	0	2	0	2	0	0	30
2006	1	1	0	0	1	16	16
2007	1	1	0	1	0	17	17
2008	3	3	1	2	0	51	51
2009	63	9	6	2	1	1.104	157
2010	102	55	35	13	7	1.846	996
2011	-	95	19	32	44	-	1.728
Totaal ontvangen	171	166	61	52	53	3.050	2.996
Nog te ontvangen over:							
2008	1	0	0	0	0	17	0
2009	0	0	0	0	0	0	0
2010	13	2	5	5	2	235	36
2011	-	5	2	2	5	0	93
Totaal nog te ontvangen	14	7	7	7	7	252	128

3.7.5 Percentage bij leven TAS

De onderstaande tabel geeft inzicht in het percentage vergoedingen dat bij leven is uitgekeerd. Hierbij is rekening gehouden met mensen die niet bij de SVB bekend zijn, maar wel bij het IAS. Mensen die zijn afgewezen vanwege redenen die niet te maken hebben met overlijden, zijn buiten beschouwing gelaten. Het percentage bij leven wordt berekend over de betalingen in jaar t, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen, evenals de gevallen die niet bij de SVB terecht komen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

Percentage TAS-uitkeringen bij leven uitgekeerd in 2011

	2010	2011
Betaald bij leven	307	320
Overleden voor uitkering	50	47
Totaal	357	367
Percentage vergoedingen bij leven	86,0%	87,2%

3.8 Wet op het kindgebonden budget (WKB)

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het kindgebonden budget. Deze regeling is inkomensafhankelijk. De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze toeslag. Voor een goede uitvoering van de regeling in Nederland, levert de SVB periodiek aan de Belastingdienst/Toeslagen informatie over AKW-gerechtigden. Mede op basis van deze gegevens betaalt de Belastingdienst de kindertoeslag uit.

3.8.1 Uitkeringslasten WKB

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De WKB is evenals de Kinderbijslag, de TOG en de Kinderopvangtoeslag aangewezen als gezinsbijslag in de zin van verordening (EG) nr. 883/2004. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult.

De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert te veel betaalde gezinsbijslag terug. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland en de buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen, zoals het kindgebonden budget.

De SVB heeft in 2011 gemiddeld aan 9.396 kinderen (in 8.885 gezinnen) een uitkering voor de WKB uitbetaald. De uitkeringslasten bedragen € 10,2 miljoen.

3.8.2 Uitvoeringskosten WKB

(1 = € 1.000)

WKB	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	1.790	2.783	155%	2.190	2.784
Huisvestingskosten	281	495	176%	380	438
Automatiseringskosten	94	92	98%	79	123
Bureaunkosten	73	101	138%	81	97
Diensten en diversen	122	137	112%	171	161
Totaal	2.360	3.608	153%	2.901	3.603

3.9 Bijstand Buitenland

3.9.1 Uitkeringslasten Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland zijn afhankelijk van het aantal bijstandsgerechtigden en de uitkeringslasten per gerechtigde. De uitkeringslasten per gerechtigde worden gevormd door een normbedrag, gebaseerd op de levensstandaard van het betreffende land, eventueel aangevuld met een vergoeding voor medische kosten, woonlasten en bankkosten. De regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling, dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bij komen. Het aantal gerechtigden daalde van 253 ultimo 2010 tot 227 ultimo 2011. De gerechtigden zijn verspreid over 23 landen.

In de navolgende tabel staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten, gesplitst naar het aantal bijstandsgerechtigden en de hoogte van de gemiddelde bijstandsbetalingen in 2011 ten opzichte van 2010. De daling van het aantal gerechtigden zorgt voor een daling van de uitkeringslasten met € 176.000. Daarnaast is de gemiddelde bijstandsuitkering gestegen, wat zorgt voor een stijging van de uitkeringslasten met € 133.000.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland door de bovenstaande ontwikkelingen in 2011 met € 43.000 af ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2011 komen daarmee uit op € 1,6 miljoen. Dit is gelijk aan de begroting 2011.

Uitkeringslasten Bijstand Buitenland

(1 = € 1 miljoen)

Uitkeringslasten 2010		1.645
Ontwikkelingen in uitkeringslasten in 2011:		
Ontwikkeling aantal bijstandsgerechtigden	-176	
Ontwikkeling hoogte gemiddelde bijstandsuitkering	133	
		-43
Uitkeringslasten 2011		1.602

3.9.2 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland

(1 = € 1.000)

Bijstand Buitenland	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	530	542	102%	496	452
Huisvestingskosten	72	79	110%	80	61
Automatiseringskosten	13	7	54%	6	7
Bureaunkosten	26	26	100%	24	25
Diensten en diversen	83	47	57%	67	70
Totaal	724	701	97%	673	615

3.10 Uitvoeringskosten Libië-regeling

(1 = € 1.000)

Libië-regeling	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	-	8	-	-	-
Huisvestingskosten	-	1	-	-	-
Automatiseringskosten	-	-	-	-	-
Bureaunkosten	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	-	-	-	-	-
Totaal	-	9	-	-	-

3.11 Uitvoeringskosten Niet-SV

(1 = € 1.000)

Niet-SV	Begroting 2011	Realisatie 2011	Realisatie 2011 in % t.o.v. begroting 2011	Realisatie 2010	Realisatie 2009
Personeelskosten	31.481	28.001	89%	23.660	24.846
Huisvestingskosten	6.049	6.358	105%	4.596	6.268
Automatiseringskosten	2.646	2.759	104%	902	1.048
Bureaunkosten	2.243	2.199	98%	1.884	1.828
Diensten en diversen	3.729	3.550	95%	2.965	3.140
Totaal	46.148	42.867	93%	34.007	37.130

4 Beleidsinformatie

4.1 Aantallen

4.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet

Tabel 1a Afgehandelde aanvragen naar wet

Wet	Realisatie 2010	Realisatie 2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
AOW	198.832	280.856	98.134	96.364	86.358
Anw	13.761	13.862	5.011	4.534	4.317
AIO	5.819	5.524	1.935	1.951	1.638
TAS	494	533	188	183	162
Totaal	218.906	300.775	105.268	103.032	92.475

Tabel 1b Afgehandelde aanvragen naar wet

Wet	Realisatie 2010	Realisatie 2011	1 ^e kwartaal 2011	2 ^e kwartaal 2011	3 ^e kwartaal 2011	4 ^e kwartaal 2011
AKW	206.922	212.891	52.890	50.505	55.757	53.739
TOG	11.869	6.142	1.663	1.569	1.424	1.486
Totaal	218.791	219.033	54.553	52.074	57.181	55.225

Alle afgehandelde aanvragen zijn geteld. Afhandeling kan resulteren in een afwijzing of een positieve beschikking. Het afgeven van de positieve beschikking wil nog niet zeggen dat er vanaf dat moment recht op een uitkering ontstaat.

Tabel 1c Aantal toegekende en niet toegekende tegemoetkomingen MKOB

	Toegekend	Niet toegekend
Nederland	2.722.572	n.v.t.
Buitenland	4.976	294.782
Totaal	2.727.548	294.782

Het aantal toekenningen MKOB buitenland is inclusief toekenningen aan AOW-gerechtigden op de Nederlandse Antillen, Aruba, Curaçao en Sint Maarten.

4.1.2 Instroom gerechtigden

Tabel 2a Instroom gerechtigden AOW, Anw, AIO, TAS

Wet	Realisatie 2010	Realisatie 2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
AOW	189.988	255.132	81.054	93.930	80.148
Anw	10.391	10.145	4.187	2.993	2.965
AIO	5.554	5.504	1.835	2.043	1.626
TAS	347	352	128	118	106
Totaal	206.280	271.133	87.204	99.084	84.845

Tabel 2b Instroom gerechtigden AKW, TOG

Wet	Realisatie 2010	Realisatie 2011	1 ^e kwartaal 2011	2 ^e kwartaal 2011	3 ^e kwartaal 2011	4 ^e kwartaal 2011
AKW	124.396	130.329	33.042	29.828	35.017	32.442
TOG	7.764	3.856	929	1.106	954	867
Totaal	132.160	134.185	33.971	30.934	35.971	33.309

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking, maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij 65 jaar oud zijn en het recht tot uitbetaling komt. Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks het feit dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.

Tabel 3 Aanvragen onderzoek AWBZ-Verzekeringsstatus

	1e tertiaal 2011	2e tertiaal 2011	3e tertiaal 2011
instroom aantal aanvragen	1.976	16.288	11.609
uitstroom aantal aanvragen (afgehandeld)	859	14.703	12.397
instroom aantal bezwaren	10	248	214
uitstroom aantal bezwaren (afgehandeld)	0	102	323
instroom aantal beroepszaken	0	0	2
uitstroom aantal beroepszaken (afgehandeld)	0	0	0

Tabel 4 Bezwaarzaken AWBZ-verzekerdenstatus

Uitkomst	1e en 2e tertiaal 2011		3e tertiaal 2011	
	Aantal	in %	Aantal	in %
Gegrond	38	37%	91	28%
Ingetrokken	8	8%	27	8%
Niet ontvankelijk	21	21%	108	33%
Ongegrond	35	34%	97	30%
Totaal	102	100%	323	100%

Tabel 5 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2011¹⁾

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig o.g.v. aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner ≥ 65 jaar	14.982	58.639	73.621
Ongehuwd samenwonenden met partner ≥ 65 jaar	1.167	2.101	3.268
Gehuwden met partner < 65 jaar	64.328	16.244	80.572
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	3.230	1.412	4.642
Ongehuwdenpensioenen	16.836	26.383	43.219
Eenouderpensioenen	58	8	66
Totaal	100.601	104.787	205.388
Gekort o.g.v. aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner ≥ 65 jaar	3.761	10.582	14.343
Ongehuwd samenwonenden met partner ≥ 65 jaar	288	407	695
Gehuwden met partner < 65 jaar	16.159	3.643	19.802
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	1.255	419	1.674
Ongehuwdenpensioenen	5.459	7.733	13.192
Eenouderpensioenen	27	11	38
Totaal	26.949	22.795	49.744
Totaal toegekende pensioenen	127.550	127.582	255.132

¹⁾ Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

Tabel 6 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2011¹⁾

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	1	3	4
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	0	0
Totaal samenwonend	1	3	4
Niet-samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	6	33	39
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	2	2
Totaal niet-samenwonend	6	35	41
Totaal vóór 1-7-1996	7	38	45
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Alleen nabestaandenuitkering	776	4.795	5.571
Nabestaanden + halfwezenuitkering	405	1.967	2.372
Alleen halfwezenuitkering	895	976	1.871
Totaal vanaf 1-7-1996	2.076	7.738	9.814
Wezenuitkering			
<=9 jaar	27	30	57
10 t/m 15 jaar	41	47	88
16 t/m 27 jaar	59	82	141
Totaal wezen	127	159	286
Totaal Generaal	2.210	7.935	10.145

¹⁾ Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.

Tabel 7 Ontwikkeling aantal TAS-vergoedingen

	2009	2010	2011
1e tertaal	99	125	128
2e tertaal	116	102	118
3e tertaal	104	120	106
Totaal	319	347	352

4.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland

Tabel 8 Instroom AOW- en Anw-gerechtigden naar woonland in 2011

Woonland	AOW	Anw	MKOB
Nederland	232.823	9.589	116.292
Nederlandse Antillen	6	1	0
Aruba	202	0	2
Curaçao	400	3	4
St. Maarten	17	0	0
Totaal Koninkrijk	233.448	9.593	116.298
Buitenland	21.684	552	228
Waarvan in:			
Europese Unie			
België	4.825	107	10
Bulgarije	5	0	0
Cyprus	18	0	0
Denemarken	71	1	0
Duitsland	3.333	116	95
Estland	0	0	0
Finland	44	0	0
Frankrijk	1.175	13	10
Griekenland	156	1	0
Groot-Brittannië	798	9	5
Hongarije	56	1	3
Ierland	75	0	0
Italië	467	12	0
Letland	0	0	0
Litouwen	1	0	0
Luxemburg	58	0	0
Malta	14	0	1
Oostenrijk	169	7	2
Polen	61	38	0
Portugal	309	12	7
Roemenië	10	1	0
Slovenië	9	0	2
Slowakije	6	4	0
Spanje	2.808	78	4
Tsjechië	29	1	0
Zweden	173	3	5
Totaal EU	14.670	404	144
EER-Landen			
IJsland	1	0	0
Liechtenstein	1	0	0
Noorwegen	115	0	0
Totaal EER	117	0	0

Vervolg tabel 8

Woonland	AOW	Anw	MKOB
Andere verdragslanden			
Argentinië	19	0	0
Australië	677	0	0
Bosnië-Herzegovina	101	1	2
Brazilië	39	1	7
Canada	737	4	3
Chili	24	0	0
India	14	0	0
Indonesië	92	4	13
Israël	101	0	0
Japan	167	0	0
Kaapverdië	41	3	4
Kroatië	117	1	2
Macedonië	41	0	4
Marokko	734	65	1
Nieuw-Zeeland	159	0	0
Servië en Montenegro	101	3	9
Suriname	287	5	1
Thailand	105	2	10
Tunesië	44	4	0
Turkije	1.311	28	4
Verenigde Staten	785	7	3
Zuid-Afrika	208	1	7
Zwitserland	500	8	1
Overige	331	9	9
Totaal andere verdragslanden	6.735	146	80
Niet-verdragslanden			
Andorra	3	0	0
China	13	0	0
Singapore	10	0	0
Tanzania	6	0	0
Venezuela	10	0	0
Overige	120	2	4
Totaal niet verdragslanden	162	2	4
Totaal Generaal	255.132	10.145	116.526

Tabel 9 Aantal ontvangen detachingsverklaringen E101 naar geldigheidsduur en woonland in het 3^e kwartaal 2011

Woonland	<3 maanden	3-6 maanden	6-12 maanden	> 12 maanden	Totaal
België	1.002	72	22	69	1.165
Bulgarije	7	18	10	31	66
Cyprus					0
Denemarken				1	1
Duitsland	70	20	7	24	121
Estland	29	5	4	53	91
Finland				2	2
Frankrijk				4	4
Griekenland					0
Groot-Brittannië	3	4		8	15
Hongarije				1	1
Ierland				1	1
IJsland					0
Italië	5		5	2	12
Letland	4	11	1		16
Liechtenstein					0
Litouwen	26	12	10	11	59
Luxemburg				1	1
Malta					0
Noorwegen		1			1
Oostenrijk					0
Polen	589	252	131	239	1.211
Portugal					0
Roemenië					0
Slovenië	263	184	19	7	473
Slowakije	146	60	23	66	295
Spanje	104	30	6	26	166
Tsjechië	46	5	27	4	82
Zweden				1	1
Zwitserland			1	4	5
Totaal	2.294	674	266	555	3.789

4.1.4 Aantal gerechtigden

Tabel 10 Aantal gerechtigden per wet, uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

Wet	Stand ultimo 2010	Instroom 2011	Uitstroom 2011	Stand ultimo 2011 ¹⁾
AOW	2.881.335	255.132	119.512	3.016.955
Anw	98.359	10.145	21.847	86.657
AKW	1.932.097	95.312	94.904	1.932.505
AIO	38.484	5.505	2.730	41.259
TOG	65.495	3.134	39.604	29.025
Totaal	5.015.770	369.228	278.597	5.106.401

¹⁾ Stand ultimo 2011 betreft voor AKW en TOG voorlopige cijfers. Aantal gerechtigden ultimo 2010 betreft definitieve cijfers.

Tabel 11 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2011

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	628.772	637.913	1.266.685
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	23.924	25.991	49.915
Gehuwden met partner < 65 jaar	171.014	24.910	195.924
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	12.873	5.011	17.884
Ongehuwdenpensioenen	235.697	703.719	939.416
Eénouderpensioenen	201	45	246
Totaal	1.072.481	1.397.589	2.470.070
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	133.805	119.093	252.898
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	5.016	3.989	9.005
Gehuwden met partner < 65 jaar	76.205	8.150	84.355
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	6.672	1.768	8.440
Ongehuwdenpensioenen	62.829	129.154	191.983
Eénouderpensioenen	129	75	204
Totaal	284.656	262.229	546.885
Totaal Generaal	1.357.137	1.659.818	3.016.955

**Tabel 12 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2011
naar ingangsdatum recht**

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	907	3.250	4.157
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	8	37	45
Totaal inkomensonafhankelijk	915	3.287	4.202
Geen inkomen	582	9.541	10.123
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	130	2.649	2.779
-Inkomen > 70% van het minimumloon	1.039	2.849	3.888
Totaal inkomen uit arbeid	1.169	5.498	6.667
Alleen inkomen in verband met arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	78	872	950
-Inkomen > 70% van het minimumloon	296	602	898
Totaal inkomen in verband met arbeid	374	1.474	1.848
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	15	135	150
-Inkomen > 70% van het minimumloon	170	303	473
Totaal zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	185	438	623
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	7	49	56
Totaal vóór 1-7-'96	3.232	20.287	23.519
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Geen inkomen	1.730	24.995	26.725
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	380	5.277	5.657
-Inkomen >= 50% van het min.loon	1.909	7.370	9.279
Totaal inkomen uit arbeid	2.289	12.647	14.936
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	344	3.945	4.289
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	234	789	1.023
Alleen halfwezenuitkering	6.359	8.392	14.751
Totaal vanaf 1-7-'96	10.956	50.768	61.724
Wezenuitkeringen	681	733	1.414
Totaal Generaal	14.869	71.788	86.657

Tabel 13a Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3^e kwartaal 2011

Fictief kindertal	Gerechtigden	0 - 5	6 - 11	12 - 17	Totaal kinderen
1	788.231	296.093	152.382	341.010	789.485
2	845.651	536.162	626.814	528.052	1.691.028
3	249.748	208.058	317.989	222.049	748.096
4	47.929	50.606	80.706	59.029	190.341
5	8.807	11.747	17.713	14.093	43.553
6	2.438	3.812	5.629	4.915	14.356
7	773	1.439	2.026	1.803	5.268
8	300	612	876	818	2.306
9	152	376	485	474	1.335
>=10	89	270	340	288	898
Totaal	1.944.118	1.109.175	1.204.960	1.172.531	3.486.666

Tabel 13b Aantal kinderbijslagkinderen in de leeftijd van 12-17 jaar in het 3^e kwartaal 2011

Fictief kindertal	Geboren		Totaal
	vanaf 1995	vóór 1995	
1	216.182	124.828	341.010
2	421.342	106.710	528.052
3	182.967	39.082	222.049
4	48.444	10.585	59.029
5	11.375	2.718	14.093
6	4.008	907	4.915
7	1.464	339	1.803
8	674	144	818
9	387	87	474
>=10	248	40	288
Totaal	887.091	285.440	1.172.531

Tabel 14a Aantal kinderen in de AKW dat gekort wordt wegens te hoge bijverdiensten

Jaar	Aantal
2011	7.910

Tabel 14b Instroom en beëindigingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen

Kwartaal	School-verzuim	Niet voldoen aan werkloosheids-eisen	Overig	Totaal
Instroom				
1e kwartaal 2011	10	544	401	955
2e kwartaal 2011	10	570	298	878
3e kwartaal 2011	18	144	255	417
Beëindigingen				
1e kwartaal 2011	2	12	549	563
2e kwartaal 2011	5	27	559	591
3e kwartaal 2011	2	14	568	584

Tabel 15a Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en leeftijd (jongste partner per 31 december 2011)

Leeftijd partner	alleenstaande	alleenstaande ouder	gehuwd	Totaal
Jonger dan 21 jaar	-	-	1	1
21 tot 25 jaar	-	-	7	7
25 tot 30 jaar	-	-	6	6
30 tot 35 jaar	-	-	19	19
35 tot 40 jaar	-	-	76	76
40 tot 45 jaar	-	-	162	162
45 tot 50 jaar	-	-	364	364
50 tot 55 jaar	-	-	737	737
55 tot 60 jaar	-	-	1.666	1.666
60 tot 65 jaar	-	-	3.014	3.014
65 jaar en ouder	-	-	7.367	7.367
nvt / onbekend	27.064	75	701	27.840
Totaal	27.064	75	14.120	41.259

Tabel 15b Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en geslacht (oudste partner) per 31 december 2011

Geslacht	alleenstaande	alleenstaande ouder	gehuwd	Totaal
man	6.931	38	11.909	18.878
vrouw	20.133	37	2.211	22.381
Totaal	27.064	75	14.120	41.259

Tabel 16a Aantal AIO-uitkeringen naar huisvesting per 31 december 2011

Huisvesting	alleenstaande	alleenstaande ouder	gehuwd	Totaal
huurder	24.827	74	13.758	38.659
eigenaar	151	0	137	288
inwonend	1.862	1	218	2.081
in inrichting	194	0	5	199
adresloos	9	0	0	9
overige dak- en thuisloos	21	0	2	23
Totaal	27.064	75	14.120	41.259

Tabel 16b Aantal AIO-uitkeringen naar duur en soort uitkering per 31 december 2011

Duur AIO	alleenstaande	alleenstaande ouder	gehuwd	Totaal
<1 jaar	2.661	15	1.453	4.129
1-3 jaar	14.285	43	7.616	21.944
3-5 jaar	7.696	14	4.048	11.758
>=5 jaar	2.422	3	1.003	3.428
Totaal	27.064	75	14.120	41.259

Tabel 17 Aantal AIO-uitkeringen van elders verzorgenden naar geslacht

Geslacht	Aantal
man	64
vrouw	135
totaal	199

Tabel 18 Aantal AIO-uitkeringen naar nationaliteit

Land	Aantal
Nederlands ¹⁾	32.090
EU t/m 30/4/2004	
Belgisch	93
Deens	3
Duits	195
Fins	0
Frans	37
Grieks	74
Brits	191
Iers	9
Italiaans	209
Luxemburgs	2
Oostenrijks	4
Portugees	112
Spaans	117
Zweeds	3
Uitbreidingslanden per 1/5/2004	
Slowaaks	1
Tsjechisch	0
Sloveens	3
Lets	1
Ests	0
Litouws	4
Hongaars	6
Pools	55
Cypriotisch	0
Maltees	0
Uitbreidingslanden per 1/1/2007	
Bulgaars	9
Roemeens	11
Toetredende en kandidaatlidstaten	
Kroatisch	36
Macedonisch	15
Turks	2.426
Overige nationaliteiten	5.553
Totaal	41.259

¹⁾ Het aantal personen met een Nederlandse identiteit is inclusief 12.378 personen met een dubbele nationaliteit.

Tabel 19 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse in het 3^e kwartaal 2011

Leeftijdsklasse	Jongen	Meisje	Totaal
3-5	1.389	772	2.161
6-8	3.379	1.447	4.826
9-11	5.867	2.355	8.222
12-14	6.060	2.460	8.520
15-17	4.195	1.955	6.150
Totaal	20.890	8.989	29.879

4.1.5 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 20 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2011	Anw Ultimo 2011	AKW 3 ^e kwartaal 2011	MKOB Ultimo 2011
Nederland	2.717.197	80.127	3.431.474	2.722.572
Nederlandse Antillen	53	4	78	2
Aruba	1.495	17	185	20
Curaçao	3.197	85	607	37
St. Maarten	153	2	59	1
Totaal Koninkrijk	2.722.095	80.235	3.432.403	2.722.632
Buitenland	294.860	6.422	54.263	4.916
Waarvan in:				
Europese Unie				
België	60.699	1.222	10.784	47
Bulgarije	66	2	128	5
Cyprus	118	2	5	23
Denemarken	625	10	41	13
Duitsland	39.465	1.018	8.697	2.548
Estland	3	1	29	1
Finland	202	11	27	6
Frankrijk	10.412	146	612	15
Griekenland	1.757	55	153	3
Groot-Brittannië	9.096	174	859	85
Hongarije	432	22	258	75
Ierland	572	22	49	1
Italië	6.931	177	249	3
Letland	10	0	128	1
Litouwen	9	0	158	3
Luxemburg	658	8	30	2
Malta	143	2	6	9
Oostenrijk	1.866	61	92	121
Polen	424	132	17.000	66
Portugal	4.140	120	373	115
Roemenië	53	8	189	20
Slovenië	103	9	11	5
Slowakije	43	9	592	0
Spanje	45.234	782	670	49
Tsjechië	213	16	310	0
Zweden	1.716	24	162	84
Totaal EU	184.990	4.033	41.612	3.300

Vervolg Tabel 20

Land	AOW Ultimo 2011	Anw Ultimo 2011	AKW 3 ^e kwartaal 2011	MKOB Ultimo 2011
EER-Landen				
IJsland	13	1	2	0
Liechtenstein	8	0	0	0
Noorwegen	843	14	60	1
Totaal EER	864	15	62	1
Andere verdragslanden				
Argentinië	171	2	31	9
Australië	13.298	17	194	0
Bosnië-Herzegovina	848	24	57	58
Brazilië	749	22	151	69
Canada	14.929	40	163	77
Chili	263	5	25	20
Egypte	55	14	1.416	12
India	119	1	61	12
Indonesië	1.058	43	278	199
Israël	1.558	9	34	2
Japan	847	7	28	0
Kaapverdië	1.058	29	275	127
Kroatië	1.587	27	29	63
Macedonië	375	9	35	51
Marokko	11.949	906	4.246	9
Nieuw-Zeeland	3.765	10	46	29
Servië en Montenegro	970	30	89	2
Suriname	3.188	84	430	4
Thailand	868	33	435	184
Tunesië	316	41	141	47
Turkije	21.308	762	1.929	33
Verenigde Staten	17.879	61	1.085	105
Zuid-Afrika	3.111	14	91	79
Zwitserland	4.718	34	223	3
Overige	2.383	102	446	252
Totaal andere verdragslanden	107.370	2.326	11.938	1.446
Niet-verdragslanden				
Andorra	59	0	0	6
China	78	5	78	12
Singapore	84	1	72	0
Tanzania	29	1	11	2
Venezuela	81	1	4	3
Overige	1.305	40	486	146
Totaal niet-verdragslanden	1.636	48	651	169
Totaal Generaal	3.016.955	86.657	3.486.666	2.727.548

4.1.6 Handhaving

Tabel 21 geeft het aantal fraudeonderzoeken weer dat in 2011 is afgesloten. Het aantal afgesloten fraudeonderzoeken was met 5.597 lager dan in 2010, toen er 5.840 onderzoeken plaatshadden. In 1,6 procent van de gevallen is fraude geconstateerd, waarvoor in bijna 73 procent van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudezaken zijn administratief afgehandeld. In aanvulling op tabel 21 geeft tabel 22 een uitsplitsing naar soort fraude en tabel 23 naar interne en externe fraudesignalen.

Tabel 21 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken AOW, Anw, AKW en AIO naar fraudeconstatering en aangifte in 2011

	Fraude- onderzoeken		Fraude geconstateerd		Aangifte gedaan		Fraude- bedrag (1 = € 1.000)	Aangifte- bedrag (1= € 1.000)
	Onder- zoeken	Per- sonen	Onder- Zoeken	Per- sonen	Onder- Zoeken	Per- sonen		
AOW	3.507	3.569	40	56	21	36	904	629
Anw	666	701	36	53	31	47	2.996	2.550
AKW	1.324	1.337	8	14	8	14	94	85
AIO	100	106	4	6	4	6	265	240
Totaal	5.597	5.713	88	129	64	103	4.259	3.504

Tabel 22 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken naar soort fraude in 2011

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Burgerlijke staat	321	31	20		372
Commerciële relatie	764	101	1		866
Eigen kind		5	75		80
Einde studie		1	42		43
Einde verzekering	156	6	515	8	685
Identiteit	39	1	92	1	133
Inkomen	496	168	21	38	723
Onderhoudsbijdrage	3		82	1	86
Samenwonen	1.250	283	27	17	1.577
Tot één huishouden behorend	19	11	191	5	226
Overig	459	59	258	30	806
Totaal	3.507	666	1.324	100	5.597

In tabel 23 staat een opsplitsing naar interne en externe fraudesignalen. In 2011 is het aantal interne fraudesignalen met 10 procent afgenomen en het aantal externe fraudesignalen is toegenomen met 19 procent. Van alle 5.597 fraudesignalen in 2011 is bijna 75 procent intern.

Tabel 23 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal

Afgesloten in	Intern					Extern					Totaal
	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	
2007	1.307	503	181		1.991	779	413	426		1.618	3.609
2008	2.846	757	220		3.823	492	204	228		924	4.747
2009	3.107	887	405		4.399	687	230	323		1.240	5.639
2010	3.197	784	624	29	4.634	721	183	293	9	1.206	5.840
2011	2.699	470	938	52	4.159	808	196	386	48	1.438	5.597

Tabel 24a Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e tertiaal 2011		2 ^e tertiaal 2011		3 ^e tertiaal 2011		Totaal 2011	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	689	259.793	875	313.641	1.099	355.855	2.663	929.289
Anw	179	63.065	196	58.462	174	59.551	549	181.078
Totaal	868	322.858	1.071	372.103	1.273	415.406	3.212	1.110.367

Tabel 24b Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e kwartaal 2011		2 ^e kwartaal 2011		3 ^e kwartaal 2011		4 ^e kwartaal 2011		Totaal 2011	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	921	88.133	824	82.850	697	71.957	996	98.320	3.438	341.260

Tabel 25a Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e tertiaal 2011		2 ^e tertiaal 2011		3 ^e tertiaal 2011		Totaal 2011	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	527	17.704	482	15.909	697	22.538	1.706	56.151
Anw	145	6.028	159	7.311	182	7.671	486	21.010
AIO	220	31.778	260	31.361	576	45.806	1.056	108.945
Totaal	892	55.510	901	54.581	1.455	76.015	3.248	186.106

Tabel 25b Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e kwartaal 2011		2 ^e kwartaal 2011		3 ^e kwartaal 2011		4 ^e kwartaal 2011		Totaal 2011	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	2.686	70.610	2.800	74.117	2.279	60.332	1.854	49.809	9.619	254.868

Tabel 26a Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

Wet	1 ^e tertiaal 2011		2 ^e tertiaal 2011		3 ^e tertiaal 2011		Totaal 2011	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AOW	329	197	371	153	484	196	1.184	546
Anw	129	23	144	29	166	21	439	73
AIO ¹⁾	0	27	0	43	0	194	0	264
Totaal	458	247	515	225	650	411	1.623	883

¹⁾ De AIO kent geen waarschuwingen voor boeten.

Tabel 26b Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

Wet	1 ^e kwartaal 2011		2 ^e kwartaal 2011		3 ^e kwartaal 2011		4 ^e kwartaal 2011		Totaal 2011	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AKW	6.072	250	4.784	191	4.961	179	5.413	150	21.230	770

Tabel 27 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AOW

	2010	2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	3.996	3.569	1.457	1.088	1.024
Personen waarbij fraude is geconstateerd	79	56	29	13	14
% van totaal	1,98%	1,57%	1,99%	1,19%	1,37%
Personen waartegen aangifte is gedaan	29	36	15	7	14
% van geconstateerde fraude	36,71%	64,29%	51,72%	53,85%	100,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	357	629	248	159	222

Tabel 28 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken Anw

	2010	2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	1.027	701	335	162	204
Personen waarbij fraude is geconstateerd	86	53	13	7	33
% van totaal	8,37%	7,56%	3,88%	4,32%	16,18%
Personen waartegen aangifte is gedaan	74	47	11	6	30
% van geconstateerde fraude	86,05%	88,68%	84,62%	85,71%	90,91%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	2.523	2.550	694	681	1.175

Tabel 29 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AKW

	2010	2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	926	1.337	443	404	490
Personen waarbij fraude is geconstateerd	14	14	0	7	7
% van totaal	1,51%	1,05%	0,00%	1,73%	1,43%
Personen waartegen aangifte is gedaan	10	14	0	7	7
% van geconstateerde fraude	71,43%	100,00%	-	100,00%	100,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	133	85	0	17	68

Tabel 30 Aantal personen betrokken bij fraude-onderzoeken AIO

	2010	2011	1 ^e tertaal 2011	2 ^e tertaal 2011	3 ^e tertaal 2011
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	39	106	22	33	51
Personen waarbij fraude is geconstateerd	6	6	0	0	6
% van totaal	15,38%	5,66%	0,00%	0,00%	11,76%
Personen waartegen aangifte is gedaan	4	6	0	0	6
% van geconstateerde fraude	66,67%	100,00%	-	0,00%	100,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000) ¹⁾	77	240	14	71	155

1) Het aangegeven bedrag in het eerste en het tweede tertaal 2011 betreft samenloop met AOW-fraude.

4.1.7 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

Tabel 31 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Partner ≥ 65 j.	Partner <65 j.		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
3 ^e tertaal 2008	10.790	3.288	1.219	12.368	26.446
1 ^e tertaal 2009	3.730	1.134	417	4.205	9.068
2 ^e tertaal 2009	7.531	2.282	838	8.447	18.260
3 ^e tertaal 2009	11.402	3.444	1.263	12.734	27.580
1 ^e tertaal 2010	3.938	1.183	431	4.329	9.450
2 ^e tertaal 2010	7.934	2.379	865	8.691	19.004
3 ^e tertaal 2010	11.961	3.584	1.300	13.073	28.618
1 ^e tertaal 2011	4.143	1.238	445	4.453	9.834
2 ^e tertaal 2011	8.404	2.466	894	8.969	19.839
3 ^e tertaal 2011	12.756	3.708	1.345	13.531	29.995

Tabel 32 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden met halfwezen	Nabestaanden zonder halfwezen	Wezen	Totaal
3 ^e tertaal 2008	240	1.037	11	1.288
1 ^e tertaal 2009	79	331	4	414
2 ^e tertaal 2009	159	658	8	825
3 ^e tertaal 2009	237	975	11	1.224
1 ^e tertaal 2010	78	305	4	387
2 ^e tertaal 2010	156	606	8	770
3 ^e tertaal 2010	232	894	11	1.137
1 ^e tertaal 2011	77	280	4	361
2 ^e tertaal 2011	155	548	8	711
3 ^e tertaal 2011	231	798	12	1.040

Tabel 33 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	0-5	6-11	12-17	Totaal
4 ^e kwartaal 2008	882	1.130	1.379	3.391
1 ^e kwartaal 2009	225	291	348	864
2 ^e kwartaal 2009	443	576	687	1.706
3 ^e kwartaal 2009	659	859	1.026	2.544
4 ^e kwartaal 2009	883	1.154	1.364	3.401
1 ^e kwartaal 2010	221	291	338	850
2 ^e kwartaal 2010	436	577	672	1.685
3 ^e kwartaal 2010	655	867	1.013	2.535
4 ^e kwartaal 2010	873	1.156	1.342	3.371
1 ^e kwartaal 2011	216	285	329	829
2 ^e kwartaal 2011	432	572	663	1.667
3 ^e kwartaal 2011	652	863	1.005	2.520
4 ^e kwartaal 2011	868	1.147	1.331	3.346

Tabel 34 Ontwikkeling uitkeringslasten TOG naar lopende en voorgaande boekjaren ¹⁾ (1 = € 1.000)

Periode cumulatief	Lopend	Voorgaand	Totaal
4 ^e kwartaal 2008	48.741	5.981	54.723
1 ^e kwartaal 2009	12.292	2.386	14.678
2 ^e kwartaal 2009	25.562	4.730	30.292
3 ^e kwartaal 2009	39.506	5.945	45.451
4 ^e kwartaal 2009	52.430	7.830	60.260
1 ^e kwartaal 2010	13.325	2.651	15.976
2 ^e kwartaal 2010	27.484	3.164	30.648
3 ^e kwartaal 2010	41.358	3.263	44.621
4 ^e kwartaal 2010	54.349	282	54.631
1 ^e kwartaal 2011	15.174	0	15.174
2 ^e kwartaal 2011	22.100	0	22.100
3 ^e kwartaal 2011	28.657	0	28.657
4 ^e kwartaal 2011	34.276	0	34.276

¹⁾ Vanaf 2011 inclusief TOG+.

Tabel 35 Ontwikkeling uitkeringslasten AIO naar leefvorm (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
1 ^e tertaal 2011	42,7	0,2	25,4	68,3
2 ^e tertaal 2011	88,9	0,3	49,4	138,6
3 ^e tertaal 2011	132,5	0,5	79,5	212,5

4.1.8 Leeftijdsverdeling

Tabel 36 Aantal AOW-klienten per 31 december 2011

	Gehuwden zonder toeslag	Gehuwden met toeslag	Alleenstaanden	Totaal
Mannen				
65-69 jaar	188.589	206.184	82.711	477.484
70-74 jaar	246.779	45.212	66.111	358.102
75-79 jaar	190.580	11.523	55.928	258.031
80-84 jaar	111.020	3.024	46.918	160.962
85-89 jaar	44.226	703	31.170	76.099
90-94 jaar	9.421	104	13.208	22.733
95-99 jaar	877	13	2.566	3.456
100 en ouder	25	1	244	270
Totaal	791.517	266.764	298.856	1.357.137
Vrouwen				
65-69 jaar	308.705	33.865	143.706	486.276
70-74 jaar	228.430	4.617	146.845	379.892
75-79 jaar	147.251	982	163.738	311.971
80-84 jaar	74.094	238	168.205	242.537
85-89 jaar	24.254	101	132.106	156.461
90-94 jaar	3.979	28	61.448	65.455
95-99 jaar	259	8	15.115	15.382
100 en ouder	14	0	1.830	1.844
Totaal	786.986	39.839	832.993	1.659.818
Totaal 2011 M/V	1.578.503	306.603	1.131.849	3.016.955
Totaal 2010	1.486.372	293.264	1.101.699	2.881.335

Tabel 37 Aantal Anw-klanten ¹⁾ per 31 december 2011

	Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996				Totaal
	Alleen na-bestaanden-uitkering	Nabe-staanden- + halfwezen-uitkering	Totaal	Alleen na-bestaanden-uitkering	Nabe-staanden- + halfwezen-uitkering	Alleen half-wezen-uitkering	Totaal	
Mannen								
< = 24 jaar	0	0	0	0	0	3	3	3
25-29 jaar	0	0	0	0	5	20	25	25
30-34 jaar	0	0	0	4	34	107	145	145
35-39 jaar	1	0	1	10	106	378	494	495
40-44 jaar	6	3	9	22	249	1.250	1.521	1.530
45-49 jaar	67	9	76	36	406	2.077	2.519	2.595
50-54 jaar	285	10	295	92	325	1.648	2.065	2.360
55-59 jaar	888	2	890	283	161	656	1.100	1.990
60-64 jaar	1.957	4	1.961	2.798	66	220	3.084	5.045
Totaal	3.204	28	3.232	3.245	1.352	6.359	10.956	14.188
Vrouwen								
< = 24 jaar	0	0	0	0	16	30	46	46
25-29 jaar	0	0	0	13	135	81	229	229
30-34 jaar	0	0	0	27	469	456	952	952
35-39 jaar	9	10	19	84	1.159	1.107	2.350	2.369
40-44 jaar	136	39	175	219	2.155	2.340	4.714	4.889
45-49 jaar	719	78	797	558	2.897	2.503	5.958	6.755
50-54 jaar	2.203	94	2.297	1.414	1.878	1.452	4.744	7.041
55-59 jaar	5.446	35	5.481	4.631	566	338	5.535	11.016
60-64 jaar	11.508	10	11.518	26.081	74	85	26.240	37.758
Totaal	20.021	266	20.287	33.027	9.349	8.392	50.768	71.055
Totaal 2011 M/V	23.225	294	23.519	36.272	10.701	14.751	61.724	85.243
Totaal 2010	27.810	553	28.363	43.160	10.763	14.678	68.601	96.964

¹⁾ Exclusief 1.414 wezen.

Tabel 38 Leeftijdverdeling wezenpensioenen

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	Totaal
0- 9 jaar	92	99	191
10-15 jaar	222	234	456
16-27 jaar	367	400	767
Totaal 2011	681	733	1.414
Totaal 2010	691	704	1.395

Tabel 39 Instroom en beëindigingen in de Anw van 16- en 17-jarige wezen

Leeftijd	Uitstroom	Instroom
16-jarigen	6	25
17-jarigen	6	31
Totaal 2011	12	56

Tabel 40 Aantal WKB-kinderen, aantal WKB-gezinnen en uitkeringslasten in het vierde kwartaal 2011
(bedragen 1 = € 1 miljoen)

	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten
Samenloop buitenland	7.921	7.630	1,92
Marokko	1.969	1.927	0,48
Totaal	9.890	9.557	2,40

4.1.9 Wet dwangsom

In oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden.

Het aantal uitbetaalde dwangsommen over 2011 voor alle wetten is 2. Het totaal betaalde bedrag aan uitbetaalde dwangsommen is € 1.310.

4.1.10 Fraudestatistiek AIO

Tabel 41a Samenwoonfraude, vermogensfraude en fraudeonderzoeken

		samenwoon- fraude	vermogens- fraude	overige fraudes
oorsprong	extern	12	2	17
	intern	10	13	8
aanpak	huisbezoek	11	2	8
	anders	11	13	17
aangiften	aantal	0	2	0
	bedrag (1 = € 1.000)	0	77,9	0
uitkering	beëindigd	0	3	0
	verminderd	0	1	0

Tabel 41b Inkomensfraude

		Inkomens- fraude
oorsprong	extern	17
	intern	21
aanpak	huisbezoek	3
	anders	35
aangiften (wit) ¹⁾	aantal onderzoeken	0
	bedrag (1 = € 1.000)	68,5
aangiften (zwart)	aantal onderzoeken	2
	bedrag (1 = € 1.000)	93,9
uitkering	beëindigd	1
	verminderd	0

1) Het aangegeven bedrag betreft samenloop met AOW-fraude.