

11 maart 2014  
F&CU14.0049a

# Sociale

# Verzekeringsbank

# SUWI-Jaarverslag

# 2013



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

## Inhoudsopgave

<b>Bericht van de Raad van Bestuur</b> .....	<b>7</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>9</b>
<b>Kerncijfers en prestatie-indicatoren</b> .....	<b>13</b>
Kerncijfers 2013 .....	13
Prestatie indicatoren.....	15
Bedrijfsvoeringskerncijfers.....	15
<b>1 Kernwaarden</b> .....	<b>16</b>
1.1 Wie zijn we en waar staan we voor? .....	16
1.2 Klant centraal.....	17
<b>2 Klanten en dienstverlening</b> .....	<b>18</b>
2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW).....	18
2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw) .....	18
2.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW).....	19
2.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO).....	19
2.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) ....	20
2.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko).....	20
2.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) .....	20
2.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS) .....	21
2.9 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB).....	21
2.10 Overbruggingsregeling AOW (OBR) .....	21
2.11 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) .....	22
2.12 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB) .....	22
2.13 Mantelzorgcompliment .....	23
2.14 Remigratiewet (REM).....	23
2.15 Regeling Bijstand Buitenland .....	23
2.16 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ) .....	24
2.17 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) .....	24
2.18 Verzekeringsactiviteiten .....	24
<b>3 Organisatie en omgeving</b> .....	<b>28</b>
3.1 De organisatie .....	28
3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving.....	30
3.3 Gegevensuitwisseling .....	37
3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking.....	40
<b>4 Taakstelling</b> .....	<b>43</b>
<b>5 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten</b> .....	<b>47</b>
5.1 Missie .....	47
5.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.....	47
5.2.1 Rechtmatigheid .....	47
5.2.2 Tijdigheid .....	49
5.2.3 Bezwaar en Beroep .....	50

5.2.4	Efficiënte uitvoeringsprocessen .....	50
5.2.5	Handhaving.....	53
5.3	Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant .....	56
5.4	Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers .....	57
5.4.1	Activiteiten op sociaal gebied .....	58
5.4.2	Strategische personeelsplanning, duurzame inzetbaarheid en talentontwikkeling.....	60
5.4.3	Ziekteverzuim .....	60
5.5	Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijke betrokkenheid.....	61
5.5.1	Burgerpolis .....	61
5.5.2	Veranderprogramma SVB Tien.....	62
5.5.3	Mijn SVB/DigiD SVB.....	63
5.5.4	Pensioenregister.....	64
5.5.5	Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie.....	65
5.5.6	Manifestgroep .....	65
5.5.7	Rijksbrede Benchmark (RBB).....	65
5.5.8	SVB en duurzaamheid .....	66
<b>6</b>	<b>Bedrijfsvoering.....</b>	<b>67</b>
6.1	Personeelskosten.....	68
6.2	Huisvestingskosten .....	70
6.3	Automatiseringskosten.....	70
6.4	Bureaunkosten.....	70
6.5	Diensten en diversen .....	70
6.6	Investeringen .....	70
6.7	Uitbesteding en inkoop.....	71
<b>7</b>	<b>Governance.....</b>	<b>72</b>
7.1	Handvest Publiek Verantwoorden.....	72
7.2	Code goed bestuur.....	72
7.3	Toezichtsbevindingen .....	73
7.4	Raad van Advies.....	73
7.5	Medezeggenschap .....	75
7.6	Cliëntenraad.....	76
7.7	Risicomangement .....	77
7.8	Privacy persoonsgegevens.....	78
7.9	Bedrijfsvoeringparagraaf 2013 .....	78
7.9.1	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid).....	79
7.9.2	Kwaliteit van niet-financiële informatie.....	79
7.9.3	Prestatie-indicatoren.....	79
7.9.4	Doelmatigheid .....	80
7.9.5	Jaarplanactiviteiten .....	80
7.9.6	Financieel beheer .....	80
<b>8</b>	<b>Jaarrekening 2013 .....</b>	<b>81</b>
8.1	Toelichting op de jaarrekening .....	84
8.2	Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening.....	87
8.3	Toelichting op de balans SVB - per 31 december 2013 .....	90
8.4	Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB - over 2013 .....	102
	Ondertekening van de jaarrekening.....	127
8.5	Overige gegevens.....	128

8.6	Bestemming saldo van baten en lasten.....	130
	Bijlage 1 Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen .....	131
<b>9</b>	<b>Publicaties en onderzoeken SVB .....</b>	<b>132</b>
	<b>Personalia .....</b>	<b>134</b>
	<b>Afkortingen en adressen.....</b>	<b>137</b>

**Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2013 en verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen ..... 1**

<b>1</b>	<b>Bedrijfsvoering.....</b>	<b>2</b>
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
<b>2</b>	<b>Verantwoording grote ICT-projecten &gt; € 20 miljoen.....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Uitvoering; verantwoording per wet.....</b>	<b>15</b>
3.1	AOW.....	15
3.1.1	Oude fouten AOW.....	15
3.1.2	Uitvoeringskosten AOW .....	15
3.2	Anw.....	15
3.2.1	Oude fouten Anw .....	15
3.2.2	Uitvoeringskosten Anw .....	15
3.3	AKW .....	16
3.3.1	Oude fouten AKW .....	16
3.3.2	Uitvoeringskosten AKW.....	16
3.4	AIO .....	16
3.4.1	Oude fouten AIO .....	16
3.4.2	Uitvoeringskosten AIO.....	16
3.5	Uitvoeringskosten MKOB.....	17
3.6	TOG .....	17
3.6.1	Oude fouten TOG .....	17
3.6.2	Uitvoeringskosten TOG .....	17
3.7	TAS .....	17
3.7.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS.....	17
3.7.2	Uitvoeringskosten TAS .....	18
3.7.3	Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2013 .....	19
3.7.4	Percentage bij leven TAS.....	19
3.8	Wet op het kindgebonden budget (WKB) .....	20
3.8.1	Uitvoeringskosten WKB.....	20
3.9	Uitvoeringskosten Remigratie .....	20
3.10	Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland .....	20
3.11	Uitvoeringskosten Overbruggingsregeling AOW .....	21
3.12	Uitvoeringskosten Niet-SV-regelingen (excl. REM) .....	21
<b>4</b>	<b>Beleidsinformatie.....</b>	<b>22</b>
4.1	Aantallen.....	22
4.1.1	Instream gerechtigden.....	22
4.1.2	Aantal gerechtigden .....	26
4.1.3	Aantal gerechtigden naar woonland.....	32
4.1.4	Vrijwillige verzekering AOW .....	34
4.1.5	AWBZ.....	34

4.2	Handhaving .....	35
4.2.1	Aantal afgesloten zaken en toezichtzaken naar interne en externe fraudesignalen.....	35
4.2.2	Sancties .....	35
4.2.3	Geconstateerde overtredingen met financiële benadeling .....	36
4.2.4	Incassoratio .....	37
4.2.5	Totaal benadelingsbedrag .....	37
4.3	Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie .....	38
4.4	Wet dwangsom .....	39
4.5	Remigratiewet .....	39
4.5.1	Aanvragen en toekenningen .....	39
4.5.2	Gerechtigden .....	40
4.5.3	Ontwikkelingen in het remigrantenbestand in 2013 .....	47
4.5.4	Terugkeeroptie en nationaliteitsverklaring.....	48
4.5.5	Bezwaar en beroep .....	48
4.5.6	Geschorste betalingen .....	48

## Bericht van de Raad van Bestuur

Vorig jaar was meer dan ooit voelbaar hoe verschillende ontwikkelingen samenvielen. We hebben majeure wetswijzigingen – zoals de historische leeftijdsverhoging van de AOW – ingevoerd, er zijn reorganisaties en vernieuwingen geëffectueerd en tegelijkertijd zijn we nog altijd bezuinigingen aan het realiseren.

Feit is dat de SVB in een jaar van flinke veranderingen meer werk met beduidend minder mensen heeft verricht. Het is een uitdaging gebleken om te kunnen blijven voldoen aan onze hoge normen van excellente dienstverlening. Gelijktijdig bezuinigen, hoge kwaliteitsnormen nastreven, opeenvolgende wetswijzigingen implementeren en investeren in de toekomst is niet vanzelfsprekend. Dat dringt door tot in de haarvaten van de organisatie en brengt risico's met zich mee. Wij onderkennen deze en anticiperen waar mogelijk, maar de maakbaarheid van een flexibele organisatie kent grenzen.

In dit jaarverslag kunt u lezen dat wij er niettemin afgelopen jaar – op een enkele uitzondering na – nog steeds in zijn geslaagd onze dienstverlening op peil te houden. Als bestuurder ben ik buitengewoon trots op alle SVB-medewerkers die deze prestatie van formaat hebben neergezet en onverminderd hoge kwaliteit leveren naar onze opdrachtgevers en klanten. Dit laatste is vooral te danken aan hun enorme inzet en betrokkenheid. Zij staan voor al die 5,3 miljoen klanten van de SVB en verliezen daarbij de menselijke maat niet uit het oog. Het zijn onze medewerkers die in de dagelijkse contacten met klanten ervaren wat het betekent als een uitkering je belangrijkste inkomstenbron is, je kwetsbaarheid groter wordt omdat je ziek bent, je partner verliest, minder mobiel bent, gehandicapt of getekend bent door het verleden.

Juist in deze periode, waarin wijzigingen in en versobering van de sociale zekerheid en zorg doorzetten, blijft excellente dienstverlening aan de burger van het grootste belang. De noodzaak om mensen te helpen, hen te geven waar ze recht op hebben en hen tijdig, volledig en juist te informeren, neemt eerder toe dan af. Wie immers wil kunnen anticiperen op situaties, moet inzicht hebben in 'zijn' eigen sociale zekerheidspositie.

De SVB heeft deze ontwikkeling tijdig onderkend. Jaren geleden is de visie ontwikkeld hoe een uitstekende dienstverlening te leveren aan burgers en hen de verantwoordelijkheid te geven die daarbij past. Waar nodig nemen we klanten de zorg uit handen, waar mogelijk zitten burgers zelf aan de knoppen. En die visie betaalt zich uit in lagere uitvoeringskosten, een hogere doelmatigheid en betere en klantgerichte informatie aan burgers. In 2013 hebben we ook het vertrouwen van onze opdrachtgevers in deze aanpak weten te verzilveren. Op verzoek van het Ministerie van VWS heeft de SVB samen met diverse andere partijen een invoeringsmodel mogen ontwikkelen dat zorgkantoren en gemeenten moet ondersteunen bij de uitvoering van het Persoonsgebonden Budget (PGB) en het tegengaan van oneigenlijk gebruik van het PGB. Dit zogenaamde trekkingsrechtensysteem voor de AWBZ gaat de SVB in de vorm van een pilot in opdracht van VWS nu uitvoeren. Deze nieuwe taak past uitstekend bij de ambities van de SVB om op een effectieve manier te willen bijdragen aan het vertrouwen van de burger in de overheid.

In dat verband baart het ons zorgen, dat er een trend lijkt te ontstaan van spoedwetgeving en versnelling van wetstrajecten. De SVB wordt in toenemende mate gevraagd te anticiperen op voorgenomen wetswijzigingen, en deze zelfs met terugwerkende kracht in te voeren of te repareren. De behoefte aan spoed en snelheid heeft ook bijwerkingen die effect hebben op de betrouwbaarheid van de overheid. Dat, in combinatie met de herziening van de sociale zekerheid, zet de verhouding tussen overheid en burger onder druk.

Voor de SVB blijft het uitgangspunt dat onze opdrachtgevers mogen rekenen op een voortreffelijke uitvoering van onze opdracht en dat de klant van ons een excellente dienstverlening mag verwachten. Met deze ambities leveren wij waarde voor later. Ons oog blijft gericht op de toekomst, maar die heeft wel een prijs om garant te kunnen blijven staan voor onze taakopvatting.

Amstelveen, 11 maart 2014  
De voorzitter van de Raad van Bestuur

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA



## Samenvatting

Al meer dan 110 jaar is de SVB een loyale en gedegen uitvoerder van de overheid. Geruime tijd waren de werkzaamheden uitsluitend gericht op de volksverzekeringen. Inmiddels is de SVB uitgegroeid tot een modern overheidsbedrijf dat voor meerdere opdrachtgevers werkt, meer dan 15 persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg uitvoert in binnen- en buitenland en in een aantal verschillende verzekeringsadministraties voor diverse groepen mensen bijhoudt of en hoe er recht bestaat op een volksverzekering.

Die taken nemen we uiterst serieus. Daarom voeren we niet alleen uit, maar zijn we ook nauw betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. We organiseren die uitvoering vanuit een diepgewortelde betrokkenheid bij onze klanten. Vanuit dat klantperspectief ontwikkelen en vernieuwen we onze processen en procedures. Ongeacht of het nu gaat om de ruim 3,2 miljoen AOW'ers of om die ene gerechtigde in het kader van de tijdelijke regeling verstrekkingen gepatriëerden Zuid-Sudan .

Het is het afgelopen jaar een grote uitdaging geweest om aan onze normen van excellente dienstverlening vast te houden in termen van doelmatigheid, rechtmatigheid, tijdigheid, kwaliteit en klantgerichtheid. Vrijwel alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert, zijn aan verandering onderhevig. Dit vergt veel van de verandercapaciteit en het absorptievermogen van de organisatie, zowel aan ICT-zijde als aan de personele kant. Daarnaast zijn – als gevolg van de bezuinigingsopdracht – reorganisaties doorgevoerd en zijn mensen uit de organisatie afgevoerd. De druk op de organisatie en op het incasservermogen van de medewerkers is onverminderd groot. Daardoor neemt het risico op fouten toe. Met het oog op onze belofte van een gedegen en integere uitvoering blijft dit een zorgpunt en een risico in een tijd waarin tegelijkertijd versobering in de sociale zekerheid een effect heeft op de interactie tussen klanten en medewerkers. Het vereist grote inspanningen van iedereen om de komende jaren onze kernkwaliteiten hoog te houden.

## Waardering

Binnen deze context zijn wij des te meer verheugd als klanten en partnerorganisaties hun waardering voor ons werk uitspreken. Onze dienstverlening is het afgelopen jaar opnieuw met een prijs beloond. In navolging van de Hostmanship Award in de categorie Uitvoeringsorganisaties en Zorg & Welzijn, die ons in 2012 ten deel viel, ontvingen we de Customer Centric DNA Award voor de beste klantgerichte organisatie in de publieke sector naar het oordeel van meer dan 10.000 klanten van ruim 100 organisaties.

De SVB is daarnaast in 2013 onderscheiden met een 'Certificate of Merit with special mention' door de wereldwijde brancheorganisatie voor uitvoeringsorganisaties op het gebied van sociale zekerheid, de International Social Security Association (ISSA). De SVB kreeg deze driejaarlijkse good practice award voor de efficiënte en klantvriendelijke wijze waarop gegevens worden uitgewisseld met internationale partners. De jury was onder de indruk van de aandacht die de SVB heeft voor de klanten in het buitenland.

### **Ontwikkelingen in wet- en regelgeving**

In 2013 is een aantal ingrijpende wetsvoorstellen en -wijzigingen, die onze uitvoering raakten, doorgevoerd. De belangrijkste wijziging is de stapsgewijze leeftijdsverhoging van de AOW die is ingegaan. Deze operatie is succesvol verlopen. De SVB is daarnaast verheugd over de voorgenomen beleidsaanpassing rondom AOW en samenwonen voor AOW'ers met een latrelatie. Dit leidde al een aantal jaren tot maatschappelijke onrust. De nieuwe regels zijn concreter voor deze groep gerechtigden en geven hen sneller duidelijkheid. De SVB is intensief betrokken geweest bij de voorbereidingen hiertoe.

Het is een trend dat spoedwetgeving toeneemt en daarmee ook de druk op zorgvuldige implementatie en vlekkeloze uitvoering. Versobering is noodzaak en vereenvoudiging van het stelsel een wens. Maar de praktijk is dat de complexiteit juist toeneemt doordat aan regelingen meer uitzonderingen, specificaties en voorwaarden worden toegevoegd. We zijn er trots op dat we tot op heden diverse wetswijzigingen snel en flexibel in uitvoering wisten te nemen. Soms blijkt echter onvoldoende politiek of maatschappelijk draagvlak, of blijkt wetgeving in de praktijk niet te voldoen aan de (internationale) juridische toets. Herziening of terugdraaien van de oorspronkelijke regelgeving is dan noodzakelijk. Deze ontwikkelingen gezamenlijk doen een groot beroep op de verandercapaciteit van de SVB en de onzekerheid bij klanten neemt daardoor toe. De SVB voelt hierin een zware verantwoordelijkheid en anticipeert waar het kan, in nauwe samenwerking met onze opdrachtgevers.

De SVB sluit waar mogelijk aan bij ontwikkelingen in de keten van sociale zekerheid en zorg. De dynamiek in dit domein is groot en wordt gekenmerkt door decentralisaties en regelingen die steeds meer in ketens tot stand worden gebracht. Niet alleen verricht de SVB al diverse diensten aan verschillende instanties in de keten, wij verkennen ook actief mogelijkheden tot samenwerking met andere partijen en opdrachtgevers daar waar wij ervan overtuigd zijn dat deze uiteindelijk de burger ten goede zullen komen. Voorbeelden zijn de samenwerking met gemeenten, met het CVZ en CAK en met het UWV die de afgelopen jaren is gerealiseerd. Een ander voorbeeld is de in 2013 gestarte pilot, waarbij verschillende ketenpartners een praktische samenwerking zijn aangegaan om schijnconstructies tegen te gaan en te bestrijden.

### **Taakstelling**

De SVB moet ultimo 2015, ten opzichte van 2011, in totaal een bezuiniging van circa € 54 miljoen realiseren. Daarbovenop komt in de navolgende jaren nog een taakstelling van € 11,4 miljoen. De SVB geeft invulling aan deze taakstellingen, maar dat noodzaakt tot het nemen van ingrijpende maatregelen. Een belangrijk deel van de bezuinigingsopdracht is eind 2013 gerealiseerd. Tot en met 2015 is nog voor circa € 16 miljoen besparingen nodig. Deze worden gezocht in personeelsreductie, vereenvoudiging van wet- en regelgeving, terugbrengen van externe inhuur, inkoop en huisvesting.

### **Dienstverlening en ICT**

Een belangrijk deel van de diverse samenwerkingsverbanden komt tot uiting in de uitwisseling van gegevens, zowel in binnen- als buitenland. Het gaat dan om het tot stand brengen van koppelingen waardoor we burgers meer gemak bieden en processen in de uitvoering kunnen verbeteren. ICT is daarvoor cruciaal. Het benutten van diverse technologische mogelijkheden sluit aan bij de basisprincipes die wij hanteren in onze dienstverlening: transparant, eenvoudig, persoonlijk, integraal en efficiënt, zowel voor de burger als de overheid. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen. We automatiseren – en digitaliseren - waar het kan, we bieden maatwerk waar het moet. Onze klanten weten dat op waarde te schatten.

### **Risicobeheersing**

Door toenemende gegevensuitwisseling neemt anderzijds de (keten)afhankelijkheid en de kwetsbaarheid toe. Hierop anticipeert de SVB via haar actieve bijdrage aan het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP), waar diverse overheids- en private partners bij zijn aangesloten. Eerste stappen zijn gezet samen met UWV en DUO in CIP-verband richting invoering van zelfregulering. Dat moet leiden tot een betere beheersing van de informatieveiligheid. Daarnaast is het informatiebeveiligingsbeleid van de SVB herijkt en is de Informatie-beveiligingsorganisatie gewijzigd om beter aan te sluiten bij de ontwikkelingen op dit terrein.

De SVB maakt waar mogelijk gebruik van overheidsbrede ICT-voorzieningen. DigiD, basisregistraties en het bancaire betalingsverkeer zijn voor ons instrumenten waarop we praktisch blind moeten kunnen varen, anders kunnen wij onze ambities niet waarmaken. Overheidsbreed moeten hiervoor garanties worden geschapen. De SVB blijft investeren in integrale dienstverlening, vernieuwing van onze systemen en verregaande automatisering. Dit betaalt zich aantoonbaar uit in lagere uitvoeringskosten, een hogere doelmatigheid en betere en klantgerichte informatie aan burgers. Zo dalen de kosten per klant voor de uitvoering van de sociale verzekeringswetten ondanks een stijgend aantal klanten al een aantal jaren op rij. Gelijktijdig bezuinigen, excellente dienstverlening nastreven en investeren in vernieuwing van onze systemen brengt ook risico's met zich mee. Deze risico's zijn door de SVB onderkend en hebben geleid tot managementkeuzes, waarbij prioriteit wordt gegeven aan kwaliteit en niet aan snelheid.

### **Dienstverlening in het buitenland**

Grenzen vervagen, ook voor de sociale zekerheid en zorg. De SVB heeft ruim 350.000 klanten in het buitenland. Meer vrij verkeer van personen, meer buitenlandse klanten, overlappende nationale en grensoverschrijdende wetgeving, meer complexiteit en meer maatwerk, zorgen ervoor dat de internationale kant van sociale zekerheid steeds belangwekkender wordt in de uitvoering.

Om kennisdeling en informatie-uitwisseling te stimuleren, participeert de SVB in verschillende platforms en projecten in internationaal verband. Zo treedt de SVB onder meer op als penvoerder van overige Nederlandse ketenpartners in het Europese project EESSI, dat moet leiden tot de realisatie van integrale elektronische gegevensuitwisseling. De SVB is bovendien door het Ministerie van SZW aangewezen als Nationaal Contactpunt voor Nederland in Europa voor fraude en onregelmatigheden. Doel is inrichting van een elektronisch platform voor wederzijdse communicatie tussen de EU-contactpunten, zodat grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van fraudeaanpak beter wordt georganiseerd. Wereldwijd heeft de SVB een voortrekkersrol in de International Social Security Association (ISSA). Doel hiervan is de kennisuitwisseling te versterken tussen de aangesloten uitvoeringsorganisaties om zodoende de dienstverlening te verbeteren.

Met buitenlandse zusterorganen onderhouden we intensief contact en wisselen we gegevens uit om het recht van klanten vast te stellen of hen hierover te informeren. Steeds meer vindt dit plaats via elektronische gegevensuitwisseling, vooral maar zeker niet uitsluitend binnen de EU. De SVB geeft voorts prioriteit aan het inrichten van een elektronische gegevensuitwisseling van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar verdragspartners.

### **Operational excellence**

Ruim 47,9 miljoen keer per jaar keert de SVB op tijd het juiste bedrag uit aan gerechtigden. De SVB zit, op een uitzondering na, ruim boven de norm als het gaat om tijdig uitkeren, in veel gevallen nagenoeg op 100%. Slechts een fractie is onrechtmatig uitgekeerd; dit is inmiddels hersteld.

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% in 2010 tot nu 70%. Het aantal automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is gestegen van 40% (2011) naar 54%. Bij de AKW-aanvraag wordt inmiddels 98% via internet ingediend (89% in 2011) en ongeveer 78% automatisch afgehandeld. Het streven is om het percentage automatisch afhandelen bij zowel de AOW als de AKW verder te verhogen.

Het aantal gebruikers van de Berichtenbox is in 2013 gegroeid van 300.000 naar 500.000. Dat zijn klanten die op *MijnOverheid* hebben aangegeven dat ze post van de SVB digitaal willen ontvangen. De verwachting is dat dit aantal nog fors zal stijgen als de Belastingdienst ook grootschalig deelneemt in de Berichtenbox.

In 2013 is het aantal klachten met 6,6% gedaald ten opzichte van 2012. Het percentage gegrond verklaarde klachten is gestegen van 52% in de afgelopen twee jaar naar 54% in 2013. Om het proces van klachtafhandeling te verbeteren, is begin 2014 een hernieuwde klachtenprocedure van start gegaan. De termijn van 6 weken, waarbinnen de klacht behandeld dient te worden, is in 97% van de gevallen gehaald.

### **Fraude en handhaving**

Als het om handhaving gaat, staat preventie bij de SVB voorop. Onze handhaving is gericht op het betrouwbaar en betaalbaar houden van het stelsel van sociale verzekeringen. 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 geeft de SVB voorlichting via de site, in brochures en in periodieken.

We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen en alleen als het niet anders kan, kloppen we bij klanten aan. 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 2013 is bij 5.392 personen een terugvordering opgelegd voor in totaal € 10,4 miljoen. Het aantal boeten is verminderd: van 29.399 in 2012 naar 19.086 in 2013. Door de invoering van de Fraudewet per 1 januari 2013 is het totaalbedrag aan boeten gestegen van € 1,7 miljoen naar bijna € 2,9 miljoen. De hoogte van de boete is nu net zo hoog als het teveel ontvangen bedrag, zonder een maximum.

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

De SVB voert standaard een aantal onderzoeken uit naar de AOW, Anw en kinderbijslag in het buitenland. Ook nemen we in Nederland 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 2013 hebben we deelgenomen aan 25 onderzoeken door interventieteams.

## Kerncijfers en prestatie-indicatoren

### Kerncijfers 2013

(excl. mutaties in voorzieningen, incl. projecten)

	2013	2012	2011	2010	2009
<b>AOW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)*	32.719	31.415	29.995	28.618	27.580
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	190	603	484	1.178	1.217
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	115	113	118	124	126
Aantal klanten	3.222.595	3.135.932	3.016.955	2.881.335	2.812.866
Kosten per klant (x € 1)	36	36	39	43	45
Uvk in % van Ukl + Tgk	0,35	0,35	0,39	0,42	0,44
<b>Anw</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	764	901	1.040	1.137	1.224
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	13	16	18	21	23
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	15	18	20	24	24
Aantal klanten	51.504	74.980	86.657	98.359	106.495
Kosten per klant (x € 1)	295	237	232	247	229
Uvk in % van Ukl + Tgk	1,95	1,94	1,90	2,09	1,95
<b>AKW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.229	3.236	3.346	3.371	3.401
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	65	70	71	72	75
Aantal klanten **	1.911.135	1.912.447	1.933.920	1.932.097	1.932.708
Kosten per klant (x € 1)	34	37	37	37	39
Uvk in % van Ukl	2,02	2,16	2,13	2,14	2,20
<b>TOG</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	27	28	34	55	52
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	2	3	3	6	5
Aantal klanten **	25.039	26.988	29.057	65.495	63.794
Kosten per klant (x € 1)	91	107	110	85	85
Uvk in % van Ukl	8,58	10,18	9,34	10,24	10,36
<b>TAS</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3	3	4	3	3
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	326	345	352	347	319
Kosten per klant (x € 1)	2.460	3.032	2.926	3.245	4.119
Uvk in % van Ukl	28,16	33,73	28,60	35,89	44,01
<b>Kindgebonden budget</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	8	9	10	5	2
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	4	4	4	3	4
Aantal klanten	9.668	10.899	9.890	7.860	5.600
Kosten per klant (x € 1)	414	400	366	369	643
Uvk in % van Ukl	48,79	49,75	35,29	58,09	211,82
<b>Bijstand Buitenland ***</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	2	2	2
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,3	1	1	1	1
Aantal klanten	205	221	227	253	271
Kosten per klant (x € 1)	1.483	2.498	3.101	2.660	2.269
Uvk in % van Ukl	20,82	37,12	43,95	42,06	39,78

	2013	2012	2011	2010	2009
<b>AIO</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	195	200	212	202	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	14	17	14	12	-
Aantal huishoudens	40.462	41.100	41.259	38.484	-
Kosten per huishouden (x € 1)	351	404	349	301	-
Uvk in % van Ukl	7,27	8,28	6,78	5,73	-
<b>MKOB</b>					
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	1.198	1.124	624	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,6	0,5	1,2	-	-
Aantal klanten	3.225.860	2.835.934	2.727.548	-	-
Kosten per klant (x € 1)	0,19	0,16	0,44	-	-
Uvk in % van Tgk	0,05	0,04	0,19	-	-
<b>Remigratiewet</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	36	33	31	29	27
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	2	2	2	2	1
Aantal huishoudens	6.078	5.660	5.322	5.003	4.758
Kosten per huishouden (x € 1)	334	376	356	380	290
Uvk in % van Ukl	5,59	6,38	6,12	6,54	5,17
<b>Wko ****</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	0,46	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	0,2	-	-	-
Aantal huishoudens	522	386	-	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	32,53	-	-	-
<b>Overbruggingsregeling AOW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	5	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	3	-	-	-	-
Aantal huishoudens	6.725	-	-	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	451	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	67,03	-	-	-	-

\* Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW gerechtigden. In 2013 is de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds (ad € 687 miljoen) hierin niet opgenomen. Zie hoofdstuk 8 Jaarrekening.

\*\* Het aantal klanten AKW en TOG in 2013 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.

\*\*\*\* De uitvoeringskosten betreffen éénmalige kosten. Conform afspraak met het Ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord. Voor kosten per huishouden derhalve niets opgenomen.

Een nadere toelichting op de wetten en regelingen wordt gegeven in hoofdstuk 2 Klanten en dienstverlening en paragraaf 5.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen. Zie hiervoor de inhoudsopgave.

## Prestatie indicatoren

	Streefwaarden 2013	Realisatie 2013	Realisatie 2012
<b>Klantgerichte uitvoering</b>			
Klanttevredenheidsonderzoek [1]		niet gehouden	8,0
Tijdigheid klachtafhandeling	95%	97%	99%
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking [2]</b>			
Nationale tijdigheid			
AOW	98%	99%	99%
Anw	96%	99%	98%
AKW	96%	99%	99%
AIO	95%	99%	99%
TOG	85%	100%	99%
TAS	98%	100%	100%
REM	85%	99%	99%
Internationale tijdigheid			
AOW	96%	99%	98%
Anw	96%	95%	98%
AKW	96%	98%	98%
Rechtmatigheid [3]	99%	99,9%	99,9%

### Handhaving [4]

[1] Klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats. In 2014 vindt er weer een onderzoek plaats (zie paragraaf 5.3).

[2] Nationale en internationale tijdigheid: Deze wordt nader toegelicht in paragraaf 5.2.2 Tijdigheid

[3] Rechtmatigheid: zie paragraaf 5.2.1 in het jaarverslag.

[4] Met ingang van 2013 worden de indicatoren "bekendheid met plichten" en "afdoening" niet meer verantwoordt. Dit is toegelicht in paragraaf 5.2.5 Handhaving in het jaarverslag. In deze paragraaf wordt tevens ingegaan op de kengetallen inzake handhaving; sancties, fraude signalen en incassoratio.

## Bedrijfsvoeringskerncijfers

	2013	2012	2011
Realisatie uitvoeringskosten [1]	273.870	287.594	299.955
Gerealiseerde efficiency [2]	5,9%	3,0%	4,8%
Totale bezetting [3]	2.824	3.006	3.205
Ziekteverzuim [4]	4,6%	4,9%	4,7%

[1] Zie nadere toelichting in hoofdstuk 6 Bedrijfsvoering.

[2] Efficiency: zie voor de toelichting paragraaf 5.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen.

[3] Gemiddelde aantal fte's op jaarbasis: totale bezetting per jaar. Zie verder paragraaf 6.1 Personeelskosten.

[4] Zie nadere toelichting in paragraaf 5.4.3 Ziekteverzuim.



## 1 Kernwaarden

### 1.1 Wie zijn we en waar staan we voor?

De SVB is een modern overheidsbedrijf, een gedegen, loyale, betrouwbare en omgevingsgerichte uitvoerder van volksverzekeringen en diverse andere persoonsgebonden regelingen. De regelingen die we uitvoeren vormen de basis voor de sociale zekerheid in Nederland. De samenleving verwacht van ons een vlekkeloze dienstverlening: flexibel, zonder fouten en tegen lage kosten. Onze klanten krijgen waar ze recht op hebben en de informatie die we geven is eerlijk en transparant. Dat doen we in opdracht van de overheid, al meer dan 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 en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. We hebben een diepgewortelde betrokkenheid bij onze klanten. Vanuit die betrokkenheid organiseren we de uitvoering en werken we samen met partners en opdrachtgevers voor het beste resultaat voor de klant, opdrachtgevers en de samenleving.

*De waarden van de SVB zijn:*

- Resultaatgericht samenwerken;
- Verbonden met de samenleving;
- Inspirerend en innoverend;
- Eerlijk en integer.

*Resultaatgericht samenwerken*

We halen onze resultaten samen en doen dit in verbinding met elkaar. We nemen eigenaarschap en zijn efficiënt, transparant en zakelijk in de onderlinge samenwerking. En we blijven scherp en zorgen voortdurend voor verbetering van onze processen.

*Verbonden met de samenleving*

Wij zijn 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. Zo blijven we vanuit onze rol als uitvoerder bijdragen aan een evenwichtige samenleving.

*Inspirerend en innoverend*

We gebruiken wat we weten graag om anderen te inspireren, zowel in Nederland als daarbuiten. We blijven leren en zijn een actuele en inspirerende bron van kennis voor onszelf en voor anderen. En we dragen bij aan een betere en vernieuwende uitvoering van de sociale zekerheid en zorg.

*Eerlijk & integer*

We zorgen ervoor dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft en het geld komt terecht waar het hoort. We staan voor eerlijke uitvoering van sociale zekerheid en zorg, we nemen onze taak serieus. En we zijn betrokken, betrouwbaar en respectvol.



## 1.2 Klant centraal

Iedere burger komt ooit met de SVB in aanraking. Bijvoorbeeld voor de kinderbijslag, het AOW-pensioen of de nabestaandenuitkering Anw. De SVB verleent diensten aan zo'n 18 miljoen burgers en heeft ruim 5,3 miljoen uitkeringsgerechtigde klanten. Dat maakt dat de SVB overal in de samenleving aanwezig is. Ook buiten Nederland – in bijna alle landen van de wereld – ontvangen ruim 350.000 klanten een uitkering van de SVB.

Bij alles wat we doen, stellen we de klant centraal. We bieden integrale dienstverlening via serviceteams en leveren persoonsgebonden informatie aan burgers. Waar mogelijk automatiseren en digitaliseren we en waar nodig bieden we persoonlijke dienstverlening in de rechtstreekse contacten van klanten met onze medewerkers. Onze klanten waarderen onze betrokkenheid en onze opdrachtgevers zijn tevreden over onze dienstverlening. Bij het meest recente klanttevredenheidsonderzoek dat in november 2012 is uitgevoerd, is de SVB door klanten beoordeeld met een 8,0.

De SVB zet steeds meer in op kanaalsturing. Dit sluit aan bij een behoefte onder klanten om zaken waar mogelijk online zelf te regelen en leidt eveneens tot meer efficiency in de bedrijfsvoering. In dat kader is afgelopen jaar ook ingezet op kantoorbezoek op afspraak in plaats van een regulier spreekuur.

Dat dienstverlening in de genen van de SVB zit, blijkt uit het feit dat we ook in 2013 opnieuw zijn onderscheiden met een prijs op het gebied van klantgerichtheid: de Customer Centric DNA Award, een initiatief van TNS Nipo en BearingPoint. De SVB heeft deze prijs in ontvangst mogen nemen voor de beste klantgerichte organisatie in de publieke sector. Aan meer dan 10.000 klanten van ruim 100 organisaties is gevraagd naar hun ervaringen met klantgerichtheid. De selectie van de genomineerden gebeurde op basis van vier criteria: klantgerichtheid van de medewerkers, de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten, webcare en innovatie en inrichting van klantprocessen. Onder meer op het gebied van consistentie van de dienstverlening heeft de SVB het verschil gemaakt ten opzichte van de andere onderzochte organisaties in de publieke sector.

Het afgelopen jaar is een bewogen jaar in de uitvoering geweest. Vrijwel alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert, zijn aan verandering onderhevig. Daarnaast zijn reorganisaties doorgevoerd en zijn medewerkers afgevoerd als gevolg van de taakstelling. De SVB deed het afgelopen jaar hetzelfde en meer werk met beduidend minder mensen. Dit, in combinatie met de noodzakelijke implementatie van vele wetswijzigingen, heeft de Raad van Bestuur doen besluiten om in 2013 de serviceteams en de locaties van de SVB in de bezuinigingsopdracht te ontzien. Desondanks is het een uitdaging gebleken om te kunnen blijven voldoen aan onze hoge normen van rechtmatigheid, tijdigheid, doelmatigheid en kwaliteit. Dat legt veel druk op de organisatie en het incasservermogen van de medewerkers, zowel bij de dienstverlening als in de staf.

Het is daarom een mooie prestatie van alle medewerkers dat de dienstverlening nog steeds op een hoog niveau is. Dat is vooral te danken aan de enorme inzet en betrokkenheid van iedere medewerker. Want, wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er zijn. Nu en in de toekomst. Van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen echt verder helpt. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen als het om de uitvoering van wetten en regelingen in al haar facetten gaat.

## 2 Klanten en dienstverlening

Een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert naar de stand van 2013 is hieronder opgenomen. De ontwikkelingen worden geschetst in paragraaf 3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving.

### 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. Het recht op AOW wordt met 2% per jaar opgebouwd in de 50 jaar voorafgaand aan de pensioengerechtigde leeftijd.

Gehuwden en mensen die een gezamenlijke huishouding voeren krijgen ieder een pensioen dat gelijk is aan vijftig procent van het minimumloon, samen dus honderd procent. Heeft de partner de pensioengerechtigde leeftijd nog niet bereikt, dan komt de pensioengerechtigde mogelijk in aanmerking voor een inkomensafhankelijke toeslag. Alleenstaanden ontvangen zeventig procent van het minimumloon en alleenstaande ouders negentig procent. Deze percentages zijn gebaseerd op een volledige opbouw van het AOW-pensioen. Echter, niet iedereen heeft een volledig AOW-pensioen opgebouwd in de 50 jaar voorafgaand aan de pensioengerechtigde leeftijd. Er is een groeiend aantal mensen dat door emigratie en immigratie minder AOW pensioen opbouwt.

Het aantal AOW-gerechtigden is in 2013 toegenomen met ruim 86.600 gerechtigden en komt ultimo december 2013 op een aantal van ruim 3,2 miljoen gerechtigden. Circa tien procent van de gerechtigden woont in het buitenland (ongeveer 315.500 van de ruim 3.200.000 AOW-gerechtigden wonen in het buitenland).

Met ingang van 1 januari 2013 is de pensioengerechtigde leeftijd gestegen met 1 maand (Wet verhoging AOW- en pensioenrichtleeftijd). Dit betekent dat de pensioengerechtigde leeftijd voor de AOW sinds 1 januari 2013 op de 65e verjaardag plus 1 maand ligt. De pensioengerechtigde leeftijd volgens de huidige stand van de wetgeving, stijgt verder naar 67 jaar in 2023, waarna de stijging is gekoppeld aan de levensverwachting.

### 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 Algemene nabestaandenwet. De hoogte van de nabestaandenuitkering is inkomensafhankelijk.

De Anw maakt geen onderscheid tussen gehuwden, geregistreerde partners of samenwonenden. Ook mensen die gescheiden zijn, kunnen voor een uitkering in aanmerking komen.

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet woonlandbeginsel in werking getreden, met als gevolg dat de hoogte van de uitkering afhankelijk is geworden van de kosten van levensonderhoud van het land waar de nabestaande of het kind woont. Dit geldt voor uitkeringen die zijn toegekend op of na 1 juli 2012. Voor de overige gevallen gold een overgangsregeling tot 1 maart 2013. Vanwege de Wet verhoging AOW- en pensioenrichtleeftijd wordt de nabestaandenuitkering vanaf 1 april 2012 beëindigd wanneer de nabestaande de AOW-leeftijd bereikt.

De Anw kende drie verschillende uitkeringen: de nabestaandenuitkering, de halfwezenuitkering en de wezenuitkering. De inkomensafhankelijke halfwezenuitkering is medio juli 2013 voor nieuwe klanten komen te vervallen. Tegelijkertijd is de inkomensafhankelijke nabestaandenuitkering verhoogd voor nabestaanden met een kind jonger dan 18 jaar. Voor lopende uitkeringen is dit per 1 oktober 2013 gebeurd. De nabestaandenuitkering kent nu twee normen, 70% en 90% wettelijk minimumloon (WML). Indien er een minderjarig kind in het huishouden van de nabestaanden woont, is er recht op maximaal 90% WML.

Het aantal mensen dat in aanmerking komt voor een uitkering loopt al jarenlang terug. Door het vervallen van de halfwezenuitkering is het aantal mensen dat in aanmerking komt voor een Anw-uitkering in 2013 veel sterker afgenomen dan in voorgaande jaren. In 2012 waren er nog 75.000 rechthebbenden, in 2013 is dat gedaald naar ongeveer 51.500.

Door de sterke daling van het aantal gerechtigden zijn de kosten per klant gestegen in 2013. Bovendien zijn nu alle uitkeringen inkomensafhankelijk, terwijl de halfwezenuitkering dat niet was.

### **2.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)**

Met de kinderbijslag betaalt de overheid mee aan de kosten die horen bij de opvoeding van een kind. Wie in Nederland woont of werkt en kinderen jonger dan achttien jaar heeft, heeft recht op kinderbijslag. De hoogte van deze uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen, hun leeftijd en het werk of inkomen van de kinderen.

Eind 2013 hadden ruim 1,9 miljoen huishoudens met ruim 3,4 miljoen kinderen, recht op kinderbijslag. Een stabiel aantal sinds 2010. Het is de verwachting dat het aantal ouders dat voor hun kinderen kinderbijslag ontvangt de komende jaren zal afnemen.

Er zijn in totaal 47.725 kinderen woonachtig in het buitenland waarvoor recht op kinderbijslag bestaat, waarvan ruim 17.000 in Polen. Als één of beide ouders in Nederland werken, bestaat er op grond daarvan recht op kinderbijslag.

Sinds 1 juli 2012 is het voor de hoogte van de kinderbijslag ook van belang in welk land het kind woont vanwege de inwerkingtreding van de Wet woonlandbeginsel. De hoogte van de kinderbijslag wordt daarmee afgestemd op het kostenniveau van het land waar het kind woont. Deze wetswijziging heeft geleid tot bezwaar- en beroepzaken. De rechter heeft begin 2014 uitspraak gedaan en in een aantal gevallen de toepassing van de woonlandfactor afgewezen. (zie verder paragraaf 3.2).

Het kabinet heeft besloten om de bedragen bij de AKW niet te indexeren in 2013; dit in afwijking van de andere wetten.

### **2.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)**

Zonder aanvullend inkomen uit de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) kunnen 65-plussers met een onvolledig AOW-pensioen en weinig of geen aanvullend inkomen onder het sociaal minimum komen. De AIO regelt de aanvulling van het onvolledige AOW-pensioen tot het sociaal minimum.

Per 1 januari 2013 is de bijstandsnorm voor de AIO verlaagd. Hierdoor is er bij een groep klanten met het recht op een aanvulling komen te vervallen.

In 2012 heeft de SVB een verbeterplan AIO opgesteld. Het doel van dit verbeterplan was om de rechtmatigheid verder te verbeteren, processen te optimaliseren, herzieningen te automatiseren en tot slot het (on)bewust misbruik van AIO-uitkeringen tegen te gaan. Inmiddels is gebleken dat er daadwerkelijk een stijging in de rechtmatigheid is gerealiseerd en dat de AIO aan hetzelfde hoge niveau voldoet als de andere wetten die de SVB uitvoert. Dit terwijl dat nog niet alle acties zijn gerealiseerd uit het verbeterplan. De nog uit te voeren acties van uit het verbeterplan zijn wel in de tijd uitgezet.

## **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 van die extra zorg. De grondslag voor de toekenning vormt een AWBZ-indicatiestelling of een ZG-verklaring van gemiddeld tien of meer uren zorg per week. Alleenverdienershuishoudens hebben recht op een extra tegemoetkoming, waarmee de afschaffing van kostwinnersvoordelen gecompenseerd wordt. Eind 2013 waren er 25.684 gerechtigden (voorlopig cijfer).

## **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 en worden net als de kinderbijslag en de TOG als gezinsbijslag aangemerkt. Ouders die kinderbijslag krijgen en onder een bepaalde inkomensgrens zitten, kunnen in aanmerking komen voor een kindgebonden budget. De Belastingdienst beoordeelt aan de hand van het inkomen de hoogte van het recht op kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag. De SVB voorziet de Belastingdienst hiertoe van de benodigde gegevens uit het kinderbijslagsysteem.

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 gezinsbijslagen, past de Europese verordening of andere internationale verdragen toe die bepalen welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB betaalt de eventuele aanvulling vanuit Nederland. Ook informeren wij klanten over eventuele aanvullende rechten waarvoor zij volgens de Nederlandse regelgeving in aanmerking komen.

De Belastingdienst is een belangrijke ketenpartner van de SVB. In 2013 zijn wij gestart met intensivering van de samenwerking om ook in de toekomst excellente dienstverlening te kunnen blijven bieden.

## **2.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)**

Blootstelling aan asbestvezels kan een tumor in long- of buikvlies veroorzaken (een zogeheten maligne mesothelioom). Dit leidt meestal binnen 1 of 2 jaar tot de dood. 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.

In 2013 is aan 326 mensen een voorschot verstrekt (2012: 345 mensen).

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

In 2014 wordt deze regeling uitgebreid voor asbestslachtoffers met asbestose. In 2013 heeft de SVB voorbereidingen getroffen om dit uit te kunnen voeren.

## **2.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom (TNS)**

Heeft iemand een maligne mesotheliom 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 Instituut Asbestslachtoffers (IAS) ondersteunt ook hier 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.

In 2013 hebben 109 mensen een tegemoetkoming ontvangen via de TNS-regeling.

## **2.9 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)**

De Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) wordt verstrekt aan AOW-gerechtigden naast het AOW-pensioen. De hoogte van de MKOB is voor iedere AOW-gerechtigde gelijk. Binnenlandse en buitenlandse belastingplichtigen die de pensioengerechtigde leeftijd bereikt hebben, komen voor de tegemoetkoming in aanmerking. Voor buitenlandse belastingplichtigen was een voorwaarde dat zij moesten aantonen dat tenminste 90% van hun wereldinkomen in Nederland aan de belastingheffing is onderworpen. In 2013 is door de rechtbank vastgesteld dat deze voorwaarde onrechtmatig was. De MKOB is met terugwerkende kracht toegekend aan deze groep.

## **2.10 Overbruggingsregeling AOW (OBR)**

Door de verhoging van de AOW-leeftijd kan iemand tijdelijk minder inkomen hebben. Dat kan als de VUT, het prepensioen of een vergelijkbare (particuliere) voor 1 januari 2013 gestarte regeling stopt of lager wordt voordat de AOW ingaat. De Overbruggingsregeling AOW (OBR) biedt compensatie voor dit verlies aan inkomen. Om in aanmerking te komen voor de Overbruggingsregeling AOW is een aantal voorwaarden gesteld. De klant moet:

- Op of na 1 januari 2013 65 jaar worden
- Op 1 januari 2013 een VUT- of prepensioenuitkering of een vergelijkbare uitkering ontvangen. Deze uitkering moet eindigen of lager worden bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. De Overbruggingsregeling AOW kent een inkomens- en vermogenstoets bij aanvraag van de uitkering. Gedurende de looptijd is er een inkomenskorting.

De Overbruggingsregeling AOW is in werking getreden op 1 oktober 2013 en werkt terug tot 1 januari 2013. De regeling eindigt op 31 december 2018.

## **2.11 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. De Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. Sinds januari 2011 worden geen nieuwe gerechtigden meer in de FVP-regeling toegelaten. Aan de gerechtigden die in 2010 zijn ingestroomd, wordt in mei 2014 een FVP-bijdrage betaald op basis van een nader te bepalen verstrekkingspercentage.

De SVB voert het secretariaat van Stichting FVP en is uitvoerder van de FVP-bijdrageregeling. Het kantoor FVP van de SVB blijft tot en met 30 juni 2014 operationeel om de administratieve afhandeling van de regeling te verzorgen. Het bestuur van Stichting FVP blijft na 30 juni 2014 in functie voor de formele afhandeling van het boekjaar 2014, waarna de stichting zal worden geliquideerd.

Voor meer informatie verwijzen we hierbij naar het jaarverslag van Stichting FVP 2013.

## **2.12 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 2013 maakten circa 123.000 mensen hier gebruik van. Het aantal budgethouders in de AWBZ neemt sinds eind 2011 af. In de loop van 2013 is het aantal budgethouders iets meer gestabiliseerd. Het teruglopen van de aantallen komt door strengere criteria bij het toekennen van een PGB in de AWBZ (door CIZ). De SVB ondersteunt deze 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. De budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen kunnen op vrijwillige basis de salarisadministratie aan de SVB uitbesteden. Eind 2013 voert de SVB voor circa 27.500 budgethouders AWBZ de salarisadministratie uit. Van deze budgethouders hebben er bijna 4.600 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. De dienstverlening van de SVB aan budgethouders Wmo is identiek aan die voor de budgethouders AWBZ. In 2013 had de SVB met 342 Nederlandse gemeenten een overeenkomst om deze dienstverlening voor de budgethouders Wmo uit te voeren. Eind 2013 ondersteunde de SVB circa 3.800 Wmo-budgethouders bij hun salarisadministratie. Bij de Wmo is ook een lichte afname waarneembaar. Er is ook met minder gemeenten (352 in 2012 ten opzichte van 342 in 2013) een aansluitovereenkomst. De afname van het aantal aangesloten gemeenten komt voornamelijk door gemeentelijke herindelingen.



### 2.13 Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Dit is 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 € 200 (sinds 2012) ontvangen. Mantelzorgcomplimenten in voorgaande jaren bedroegen € 250. Door gelijkblijvend budget en een stijgend aantal mantelzorgers is het bedrag per compliment verlaagd.

De SVB voert het mantelzorgcompliment uit in opdracht van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. In 2013 hebben ongeveer 410.500 mantelzorgers (2012: 377.000) een mantelzorgcompliment ontvangen.

### 2.14 Remigratiewet (REM)

De Remigratiewet (REM) stelt voormalige gastarbeiders in staat met een uitkering terug te keren naar hun geboorteland. Erkende vluchtelingen kunnen van de regeling gebruik maken om naar een land van keuze te verhuizen.

De Remigratiewet biedt een basisvoorziening (eenmalige uitkering) en (eventueel) een remigratievoorziening in de vorm van een maandelijkse uitkering. De basisvoorziening voorziet in een vergoeding voor verhuiskosten. De remigratievoorziening 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 het Ministerie van SZW. Eind 2013 hadden 12.925 mensen (2012: 12.369) recht op een remigratievoorziening. Daarvan werden er 6.078 (2012: 5.660) uitgekeerd.

Op 9 juli 2013 is het voorstel tot wijziging van de Remigratiewet door de Eerste Kamer aangenomen. De inwerkingtreding van de wetswijziging is voorzien op 1 juli 2014. De wijziging leidt tot inperking van de groep verzekerden (zie verder paragraaf 3.2).

### 2.15 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 en geen beroep kunnen doen op een met de bijstand vergelijkbare voorziening in het woonland. Zij krijgen via de SVB een bijstandsuitkering op het niveau van het sociaal minimum ter plaatse.

Het afnemend aantal gerechtigden (eind 2013: 205 gerechtigden), woonachtig in 21 verschillende landen, krijgt via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië of Spanje. 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 assistentie verlenen 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 het Ministerie van SZW.

## **2.16 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ)**

De Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken geven voorlichting en advies over alle grensoverschrijdende vragen op het brede terrein van sociale zekerheid en zorgverzekeringen op de gebieden wonen, werken, studeren en ondernemen.

In 2012 zijn stappen gezet om de elektronische dienstverlening via de bestaande website van het Grensinfopunt verder te ontwikkelen en te verbeteren. In 2013 werden de verbeteringen voor een groot deel gerealiseerd via [www.grensinfo.nl](http://www.grensinfo.nl). Deze website is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het UWV, CVZ en de Belastingdienst.

## **2.17 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)**

De SVB is verantwoordelijk voor het cliëntbeheer en het beslissen op aanvragen van door de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) erkende verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. Binnen de SVB verzorgt de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) de toepassing en uitvoering van de Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940 – 1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo), de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp), de Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv), de Wet buitengewoon pensioen zeeliedenoorlogsslachtoffers (Wbpzo) en de tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na oorlogse generatie (Tvp). Over de uitvoering van de V&O-wetten wordt separaat verantwoording afgelegd aan het Ministerie van VWS.

In 2013 is gerealiseerd dat de uitkeringen aan cliënten in Indonesië voortaan worden gebaseerd op het inkomensniveau van Nederland en niet meer op dat van Indonesië. Dit betekent dat de uitkeringen niet meer in roepia's maar in euro's worden uitgekeerd. Hiervoor is beleid ontwikkeld en zijn alle benodigde cliëntgegevens verzameld om de uitkeringen opnieuw te kunnen berekenen. Deze wijziging is tijdig geïmplementeerd.

Voor meer informatie verwijzen we hierbij naar het jaarverslag van de Pensioen- en Uitkeringsraad.

## **2.18 Verzekeringsactiviteiten**

### **Basisadministratie Volksverzekeringen**

De Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) is de nationale verzekerdenadministratie. De SVB beheert de BAV en verwerkt gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van wetten en regelingen en om te kunnen voldoen aan verplichtingen op grond van internationaalrechtelijke voorschriften. Gegevens van burgers over hun verzekeringspositie voor de volksverzekeringen worden vastgelegd. De SVB beschikt hiermee over historische en actuele gegevens over het wonen en werken van burgers. Er wordt voor 18 miljoen personen voortdurend bijgehouden of ze wel of niet verzekerd zijn voor de verschillende volksverzekeringen. Hierdoor is het klantenbestand up to date betreffende verzekeringspositie van de burger. In de BAV komen alle relevante gegevens samen. Deze gegevens zijn afkomstig van onder andere de Gemeentelijke Basisadministratie, de Belastingdienst, DUO, UWV en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid.

Dankzij de Basisadministratie Volksverzekeringen kunnen burgers op elk moment hun individuele opgebouwde rechten op AOW-pensioen raadplegen via [MijnSVB.nl](http://MijnSVB.nl). In geval van eventuele AOW-hiaten kan elke burger tijdig actie ondernemen en bijvoorbeeld, indien gewenst, zich bijverzekeren door het afsluiten van een Vrijwillige Verzekering.

Daarnaast is de Basisadministratie zeer belangrijk voor de samenwerking van de SVB met ketenpartners. Zo vormt de Basisadministratie de basis voor de uitvoering van de Wet Opsporing Onverzekerden die de SVB uitvoert ten behoeve van het College voor Zorgverzekeringen c.q. het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Cultuur. De gegevens uit de BAV worden ook ter beschikking gesteld aan de Stichting Pensioenregister voor [MijnPensioenoverzicht.nl](http://MijnPensioenoverzicht.nl).



De efficiencywinst is bijzonder hoog, evenals de mogelijkheden van de Basisadministratie voor een verdere uitbreiding in de samenwerking met ketenpartners.

### **SVB Pensioenoverzicht en stand van verzekering AOW**

Klanten kunnen inzicht krijgen in hun toekomstige aanspraken op AOW-pensioen of de hoogte van de nabestaandenuitkering waarop hun partner of kinderen recht kunnen hebben, door een SVB Pensioenoverzicht aan te vragen. De SVB verstrekt ambtshalve een geactualiseerde versie van het Pensioenoverzicht op het moment dat er wijzigingen plaatsvinden in de verzekeringspositie van de klant die al een Pensioenoverzicht heeft ontvangen.

### **AWBZ verzekerdenregistratie**

Vanaf 15 maart 2011 is de Wet Opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekeringswet in werking. Doel is 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 gekregen de verzekeringspositie AWBZ (verplichte zorgverzekering) 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 zorgverzekeringswet. 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.

De SVB stelt vast of iemand verzekerd is voor de AWBZ. Klanten kunnen een AWBZ-verzekeringsstatus aanvragen. Ook zorgverzekeraars kunnen de SVB vragen om een AWBZ-status vast te stellen als zij twijfels hebben over de vraag of hun (potentiële) klant een wettelijke zorgverzekering (op grond van de Zorgverzekeringswet) moet afsluiten of een andersoortige ziektekostenverzekering.

In 2013 heeft de SVB circa 19.000 aanvragen voor onderzoek AWBZ verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat ontvangen is bedraagt 219 stuks. Er zijn 245 bezwaarzaken afgehandeld. Het aantal beroepszaken ligt fors lager: van de 19 ingestroomde zaken zijn er 15 afgehandeld.

### **Verklaring Toepasselijke Wetgeving**

Op grond van Europese regelgeving kan iemand slechts verzekerd zijn in één land tegelijk. Voor wie werkt in verschillende landen van de Europese Unie (EU) of werkt in een ander EU-land dan het woonland, is het daarom nuttig om een verklaring te ontvangen waaruit blijkt welke nationale socialezekerheidswetgeving van toepassing is.

De SVB verstrekt deze verklaringen op grond waarvan blijkt dat de Nederlandse wetgeving van toepassing blijft, ook al wordt (tijdelijk) buiten Nederland gewerkt. De verklaringen worden verstrekt op verzoek van klanten zelf of op verzoek van hun werkgever.

Het aantal mensen dat met een detachingsverklaring in het buitenland werkt, was in 2013 circa 109.000, een toename van ruim 17% ten opzichte van 2012. Het aantal detachingsverklaringen dat de SVB in 2013 uit het buitenland heeft ontvangen voor mensen die in Nederland kwamen werken, was circa 123.000, een afname van circa 6% ten opzichte van 2012.

De SVB geeft ook verklaringen af aan klanten op grond waarvan blijkt dat de Nederlandse AWBZ-verzekering op hen van toepassing is. Dit is mogelijk dankzij het feit dat de SVB de AWBZ verzekerdenregistratie beheert.

Overigens zijn er naast de Europese regelgeving ook bilaterale verdragen gesloten tussen Nederland en een aantal niet EU-landen op grond waarvan eveneens verklaringen met betrekking tot de toepasselijke wetgeving worden verstrekt.

### **Informereren over schuldige nalatigheid**

De SVB wijst mensen op de gevolgen van het niet-verzekerd zijn voor de AOW. Wie verzekerd is voor de volksverzekeringen en inkomen geniet, is premies volksverzekeringen verschuldigd. Niet altijd worden deze betaald. De verschuldigde premie wordt vastgesteld en geïnd door de Belastingdienst. Op basis van meldingen van de Belastingdienst onderzoekt en beoordeelt de SVB of de klant heeft nagelaten premies te betalen, terwijl dat wel zou moeten. Waar mensen nalatig blijven om hun premies voor de AOW te betalen, vindt een korting plaats op het toekomstig AOW-pensioen van 2% per jaar. De SVB benadert deze mensen pro-actief met het verzoek de achterstallige premie alsnog te betalen en zo korting op het pensioen te voorkomen. Veel mensen dragen alsnog de premies af.

Sinds 2010 wordt een groot deel van de meldingen van de Belastingdienst geautomatiseerd verwerkt. In 2013 zijn er ruim 52.000 voorstellen ontvangen, een toename van 11.000 stuks ten aanzien van 2012. Daarvan zijn er circa 46.000 verwerkt, waarvan 32.000 meldingen automatisch en 14.000 meldingen handmatig. Bovendien heeft de SVB 33.000 meldingen gekregen van mensen die geheel of gedeeltelijk alsnog hun premies afdroegen, een toename van 1.000 ten opzichte van 2012.

### **Vrijwillig verzekeren**

Mensen die buiten Nederland gaan wonen of werken, zijn in het algemeen niet langer verplicht verzekerd. Wie een vrijwillige AOW-verzekering afsluit, voorkomt korting op het AOW-pensioen (2% per jaar). Ook een vrijwillige Anw-verzekering is mogelijk. Zo kunnen nabestaanden bij overlijden van de verzekerde toch een Anw-uitkering ontvangen.

Mensen die op latere leeftijd in Nederland komen wonen of werken, bouwen vaak geen volledig AOW-recht op. 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. Voor de vrijwillige verzekeringen is jaarlijks een premie verschuldigd die door de SVB wordt vastgesteld op basis van de hoogte van het inkomen.

Met de stapsgewijze ophoging van de AOW-leeftijd wordt de aanvangsleeftijd vanaf wanneer premie betaald kan worden voor de vrijwillige verzekering verhoogd van 15 naar 17 jaar. De nieuwe regels worden vanaf augustus 2012 toegepast.

Per 1 juli 2013 is de Anw gewijzigd. De halfwezenuitkering is komen te vervallen. Klanten met een vrijwillige Anw-verzekering zijn via een mailing geïnformeerd over de wijziging en de mogelijkheid om de vrijwillige Anw-verzekering te beëindigen.

In 2013 waren 13.000 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw, een daling van 1.500 mensen ten opzichte van 2012.

### **Verlenen van ontheffing van verzekeringsplicht**

Bepaalde groepen gepensioneerden en gezinsleden in dienst van een volkenrechtelijke organisatie kunnen ontheffing krijgen van de verzekeringsplicht voor de volksverzekeringen of alleen voor de AWBZ. De SVB verleent op verzoek van de klant die aan de voorwaarden voldoet ontheffing van verzekeringsplicht voor Nederlandse volksverzekeringen. De SVB heeft in 2013 in totaal 917 aanvragen verwerkt.

### **Verlenen van ontheffing wegens gemoedsbezwaren**

Een gemoedsbezwaarde is een persoon die vanuit zijn levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren heeft tegen elke vorm van verzekering. Een gemoedsbezwaarde kan zich bij de SVB laten registreren en ontheffing van premieplicht aanvragen voor de volksverzekeringen (behalve voor de AKW) en de werknemersverzekeringen. In plaats van verzekeringspremies betalen deze personen een vervangende inkomsten- of loonbelasting. In totaal gaat het om circa 12.600 mensen. De SVB houdt een administratie bij van deze gemoedsbezwaarden. De SVB levert gegevens over de verleende ontheffingen aan andere belanghebbenden, zoals UWV, Belastingdienst en CVZ.

### **Vaststelling verzekeringsloopbaan**

Voor (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB de op dat moment opgebouwde verzekeringstijdvakken voor de AOW vast waarmee de hoogte van de te ontvangen AOW inzichtelijk wordt. De klant krijgt in zo'n geval een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan in het buitenland ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier. In totaal zijn ongeveer 22.000 overzichten verzonden.

### 3 Organisatie en omgeving

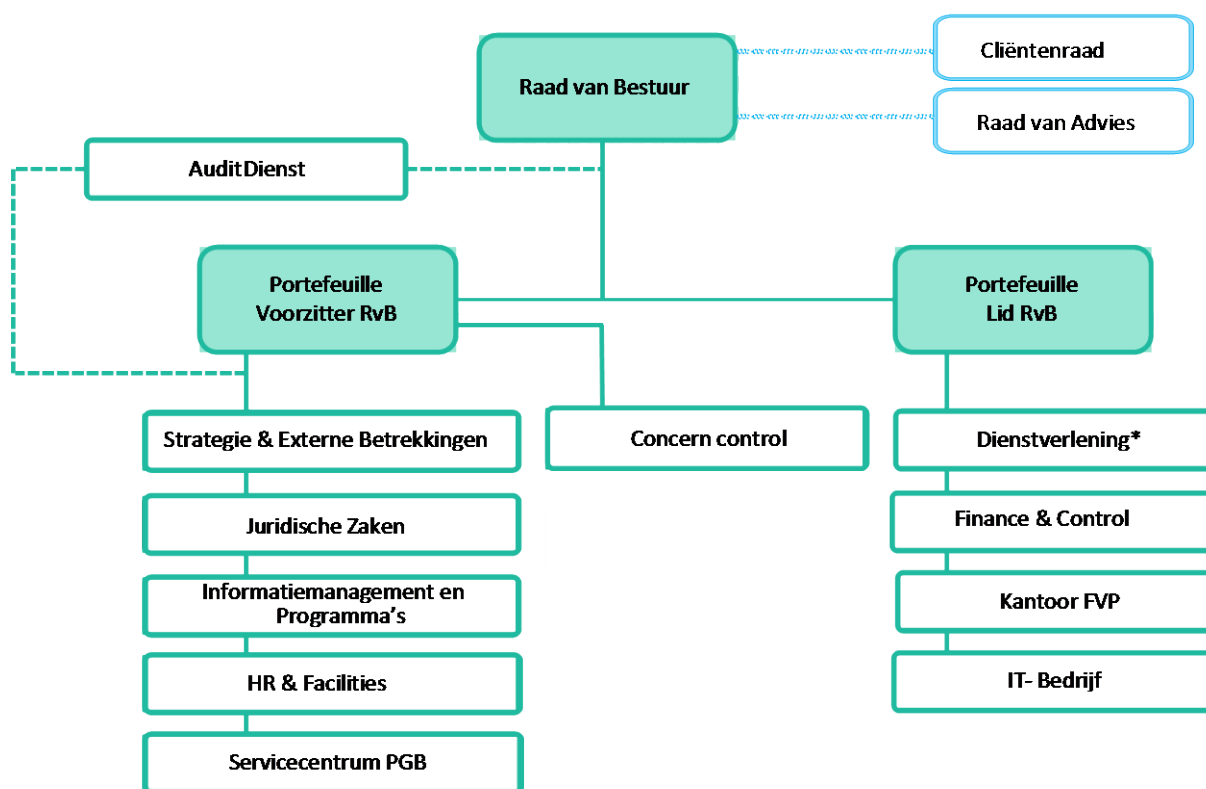
#### 3.1 De organisatie

##### *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 streven naar integrale dienstverlening, in één keer goed, en naar een hoge mate van klanttevredenheid. We willen de burger in zijn kracht zetten door informatie aan te bieden. 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 2013 bedroeg 2.761 fte.

De SVB heeft van verschillende kabinetten een reeks van forse taakstellingen opgelegd gekregen. Tegelijkertijd neemt het aantal AOW-klienten toe en wordt de uitvoering van bestaande én nieuwe regelingen gecompliceerder. Dit vergt veel van de organisatie en flexibiliteit van de medewerkers. Door de taakstellingen zal de organisatie blijven krimpen, echter door de introductie van nieuwe regelgeving is er behoefte aan een tijdelijke flexibele schil van externen (bij IT-bedrijf en Dienstverlening) om capaciteitsproblemen op te vangen. Eind 2012 - begin 2013 zijn vanwege de taakstellingen vele medewerkers gedwongen uitgestroomd (sociaal beleidskader / ontslag) en is de flexibele schil van uitzendkrachten gereduceerd. In het vierde kwartaal 2013 is de flexibele schil vanwege de uitvoering Overbruggingsregeling AOW en MKOB weer aangevuld (in paragraaf 6.1 wordt de bezetting verder toegelicht). Daarnaast is de in 2012 in gang gezette reorganisatie van de topstructuur in 2013 afgerond met de inrichting van een nieuwe Directie Strategie en Externe Betrekkingen (SEB), Directie Human Resources en Facilities (HR&F) en de herinrichting van de Directie Juridische Zaken.

## Organogram SVB



\*) Hieronder vallen de tien SVB-locaties.

### Dicht bij de klant

De SVB heeft tien locaties over heel Nederland: Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht, Zaanstad en Amstelveen. Hierdoor wordt een goede spreiding over het hele land behaald. Daarnaast zijn er enkele locaties met een speciaal karakter:

- Het SVB Servicecentrum PGB, dat diensten verleent aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget en zorgdraagt voor de uitvoering van het Mantelzorgcompliment;
- De afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen, gevestigd in Leiden.
- 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 betrokken is, 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 uitvoerders op het gebied van sociale zekerheid in andere landen. De ontwikkelingen vanuit het in 2013 afgeronde programma versterkten de tendens tot verdergaande samenwerking en kennisdeling. In het vervolg op het programma Compacte Rijksdienst participeert de SVB sinds dit jaar in het Bestuurlijke Overleg Compacte Uitvoering (BOCU). Dit overleg is geïnitieerd mede ter borging van een aantal resultaten van het programma Compacte Rijksdienst. Daarnaast participeert de SVB sinds dit jaar in een aantal trajecten geïnitieerd vanuit de Hervorming Rijksdienst.

#### *Onze regelingen: wetswijzigingen en taakstellingen*

Ook in 2013 is een aantal wetsvoorstellen en -wijzigingen doorgevoerd die onze uitvoering raakten, zoals hierna volgend blijkt. De belangrijkste wijziging is de stapsgewijze leeftijdsverhoging AOW die per 1 januari 2013 feitelijk is ingegaan. Deze operatie is succesvol verlopen. Deze verandering ingegeven door een versobering van de sociale zekerheid en zorg en deels door gewijzigd beleid ten aanzien van het domein. De eerder gesignaleerde trend van meer wetgeving, is ook in 2013 gecontinueerd.

Daarbij komt dat de SVB in toenemende mate wordt gevraagd te anticiperen op voorgenomen wetswijzigingen en deze met terugwerkende kracht in te voeren. Dit houdt ook verband met de houdbaarheid van eerder doorgevoerde wetswijzigingen in het licht van internationale verdragen. De Nederlandse sociale zekerheid is niet een zuiver nationale aangelegenheid. Dit wordt nog eens bevestigd door principiële uitspraken van de rechter en door de stellingname van de Europese Commissie. In enkele gevallen is overigens hoger beroep ingesteld door de SVB. Daarom is het te vroeg om hier nu reeds vergaande conclusies aan te verbinden. Ongeveer 10% van de klanten van de SVB woont in het buitenland. Eén en ander in zijn samenhang bezien, betekent dat de SVB moet blijven investeren in internationale ontwikkelingen, samenwerking en handhaving. In een aparte paragraaf gaan wij hier nader op in.

De politieke dynamiek is groot. Gedurende de zittingsperiode van een kabinet worden afgesproken maatregelen soms aangepast of geschrapt. Dit leidt tot stijging in de beleidsdruk: de SVB bereidt zich in intensieve samspraak met het departement voor op wetswijzigingen, die soms na maanden voorbereiding en overleg "op de plank" terechtkomen. Maar soms ook niet, en dan moet het met spoed worden ingevoerd of terugwerkende kracht worden doorgevoerd.

Deze ontwikkelingen tezamen doen een groot beroep op de verandercapaciteit van de SVB en leidt bij burgers tot afkalving van hun zekerheden. De SVB voelt hierin een zware verantwoordelijkheid en anticipeert waar het kan. We beschouwen het als een uitdaging om hier in nauwe samenwerking met het departement goed invulling aan te geven en zijn trots op de in 2013 op dit vlak bereikte resultaten.

## **AOW & samenwonen**

Dinsdag 19 september 2013 was het Prinsjesdag. Belangrijk nieuws voor AOWers met een latrelatie was dat de regels rondom AOW en samenwonen zullen worden aangepast.

Ongehuwde ouderen worden niet als samenwonend aangemerkt als ze beiden nog een eigen huis of huurhuis hebben:

- waarover ze vrij kunnen beschikken,
- waarvan ze ook de financiële lasten dragen en
- waar ze volgens de GBA ieder op hun eigen adres staan ingeschreven.

Hierdoor ontvangen de betreffende gerechtigden een hogere AOW-uitkering van 70% voor alleenstaanden (twee-woningen-regel).

De SVB is verheugd over de voorgenomen beleidsaanpassing, omdat de ervaren onduidelijkheid over de criteria bij samenwonen al een aantal jaren tot maatschappelijke onrust leidde. De SVB kan in gevallen waarin sprake is van een latrelatie eenvoudiger vaststellen dat geen sprake is van een gezamenlijke huishouding. De nieuwe regels zijn concreter voor klanten met een latrelatie en geven hen sneller duidelijkheid. Tot op heden moest daarvoor een feitelijke afweging van verschillende factoren in het individuele geval worden gemaakt, waaronder de vraag waar het hoofdverblijf is. Dat vroeg om maatwerk en nader onderzoek.

De SVB heeft eind 2013 een uitvoeringstoets uitgebracht op het wetsvoorstel dat inmiddels in voorbereiding is. De nieuwe regeling gaat naar verwachting mei 2014 in, maar op verzoek van de staatssecretaris anticipeert de SVB op het nieuwe regime per februari 2014.

## **Inperking AOW partnertoeslag**

Jaren geleden is besloten dat de partnertoeslag per 1 april 2015 wordt afgeschaft voor nieuwe gevallen. Door het kabinet is nu ook besloten dat de partnertoeslag voor bestaande AOW-gerechtigden vanaf 1 januari 2015 wordt ingeperkt. De partnertoeslag van AOW-gerechtigden die samen met hun partner (die nog niet AOW-gerechtigd is) een totaalinkomen hebben van meer dan € 54.000 exclusief AOW, wordt vanaf 2015 met stappen van 25% afgebouwd, tot dat de partnertoeslag in 2018 in zijn geheel is afgebouwd.

De SVB heeft hierover in 2013 een uitvoeringstoets uitgebracht.

## **Overbruggingsregeling AOW (OBR)**

Door de verhoging van de AOW-leeftijd kan iemand tijdelijk minder inkomen hebben. Dat kan als de VUT, het prepensioen of een vergelijkbare (particuliere) voor 1 januari 2013 begonnen regeling stopt of lager wordt voordat de AOW ingaat. Met een uitkering via de Overbruggingsregeling AOW (OBR) kan iemand de periode overbruggen tussen het stoppen of verlagen van de VUT of vergelijkbare uitkering en de ingangsdatum van de AOW. Voor de Overbruggingsregeling AOW gelden onder andere inkomens- en vermogensvoorwaarden.

De Overbruggingsregeling AOW is op 1 oktober 2013 in werking getreden met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013. In 2013 is aan 6.725 personen een overbruggingsuitkering uitgekeerd. Dat is aanzienlijk minder dan de verwachting van 35.800 personen. Dit is deels te verklaren doordat voor veel personen de overbruggingsperiode in het verleden lag. Daarnaast was de te overbruggen periode in 2013 slechts één maand. De verwachting is dat in 2014 als de AOW leeftijd opschuift naar 65 jaar en 2 maanden een groter beroep op de Overbruggingsregeling AOW zal worden gedaan. Alle aanvragen Overbruggingsregeling AOW met terugwerkende kracht zijn toegekend in 2013.

De Overbruggingsregeling AOW is in de plaats gekomen van de Voorschotregeling. Essentieel verschil is dat de Overbruggingsregeling AOW een uitkering is en dat de voorschotregeling een in termijn terug te betalen voorschot betrof.



### **Ontwikkelingen Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)**

Met ingang van 1 juni 2011 is de wet Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) in werking getreden. De MKOB heeft als doel een welvaartscompensatie te geven aan in Nederland belastingplichtige AOW-gerechtigden. Hiervoor komen alle binnen- en buitenlandse belastingplichtigen die AOW-gerechtigd zijn in aanmerking, van wie tenminste 90% van het wereldinkomen in Nederland belast is.

Circa 300.000 AOW'ers in het buitenland kwamen niet in aanmerking voor de MKOB, aangezien zij niet aan de genoemde voorwaarde voldeden. Er is een groot aantal bezwaar- en beroepszaken ingediend tegen het niet toekennen van de MKOB aan AOW'ers in het buitenland. De bezwaarzaken werden aangehouden in afwachting van een definitief gerechtelijk oordeel.

De Europese Commissie heeft daarnaast een infractieprocedure gestart. Dit is een administratieve procedure om vermeende incorrecte toepassing van het EU-recht door een EU-land te kunnen corrigeren. De EC stelt dat de MKOB geëxporteerd moet worden binnen de Europese Unie/Europese Economische Ruimte/Zwitserland. Daarnaast heeft de Nederlandse rechtbank reeds geoordeeld dat de MKOB een uitkering bij ouderdom is die geëxporteerd moet worden.

Het kabinet zag zich als gevolg hiervan genoodzaakt om de MKOB te gaan exporteren naar personen die wonen in de EU/EER/Zwitserland of een verdragsland dat op dit moment deze tegemoetkomingen nog niet ontvangen. Deze export geldt met terugwerkende kracht vanaf het moment dat deze tegemoetkomingen in het leven zijn geroepen.

Het kabinet heeft tot export besloten omdat ze het olopende financiële risico dat gepaard gaat met het voeren van de procedures rondom het niet-exporteren van de MKOB onwenselijk acht.

Op 1 oktober 2013 is derhalve de Regeling koopkrachttegemoetkoming niet-KOB-gerechtigden met een AOW-pensioen in werking getreden. AOW-gerechtigden die woonachtig zijn in de EU/EER/Zwitserland of verdragslanden en geen wettelijke tegemoetkoming op grond van de MKOB hebben ontvangen, ontvangen een bedrag ter hoogte van die tegemoetkoming KOB, alsmede voor alle maanden tussen 1 juni 2011 en 1 oktober 2013. De nabetaling van deze tegemoetkoming niet-KOB voor de periode tussen 1 juni 2011 en 1 oktober 2013 is in november 2013 overgemaakt, samen met de vergoeding van de wettelijke rente.

Het kabinet is van plan om de MKOB per januari 2015 af te schaffen. Alle toeslagen op het inkomen worden vanaf 2015 gebundeld in één zogenoemde huishoudentoeslag. In deze toeslag zit ook een tegemoetkoming voor ouderen. Deze tegemoetkoming komt in plaats van de huidige regeling voor ouderen (MKOB) en de fiscale ouderenkortingen. De hoogte van de ouderencomponent van de huishoudentoeslag wordt afhankelijk van het vermogen, het inkomen en de AOW-opbouw.

### **Ingrep nabestaandenuitkering Anw gaat niet door**

De in het regeerakkoord aangekondigde ingrep in de nabestaandenuitkering Anw gaat niet door. Dat volgde uit de begrotingsafspraken voor 2014 die het kabinet in het najaar van 2013 heeft gemaakt met een aantal partijen. Het plan was de nabestaandenuitkering tot maximaal 1 jaar te beperken voor mensen die vanaf 1 juli 2014 recht op een nabestaandenuitkering zouden krijgen. De SVB heeft intensief met het Ministerie van SZW meegedacht over uitvoeringsmodaliteiten, maar uiteindelijk is er geen uitvoeringstoets uitgebracht.



### **Wetsvoorstel Vereenvoudiging regelingen SVB**

Het Wetsvoorstel Vereenvoudiging regelingen SVB is op 26 maart 2013 vastgesteld door de Eerste Kamer. Het wetsvoorstel moest de realisatie van de taakstellingen mede mogelijk maken door taken van de SVB te laten vervallen. In de Tweede Kamer is de vereenvoudiging van de kinderbijslag echter geschrapt. Het aldus geamendeerde wetsvoorstel leidde tot een besparingsverlies van € 1,8 miljoen ten opzichte van het oorspronkelijke voorstel. Voor een belangrijk deel van dit besparingsverlies is inmiddels compensatie geboden. Over de invulling van het overige deel zijn afspraken gemaakt met het ministerie.

Belangrijk onderdeel van dit wetsvoorstel was, dat de inkomensafhankelijke halfwezenuitkering is komen te vervallen en dat de inkomensafhankelijke nabestaandenuitkering is verhoogd voor nabestaanden met een kind jonger dan 18 jaar. Voor gerechtigden die voor 1 april 2013 al een halfwezenuitkering ontvingen, ging deze verandering pas in per 1 oktober 2013. Voor nieuwe gerechtigden ging deze verandering al per 1 juli 2013 in. In plaats van de halfwezenuitkering is er nu een hogere nabestaandenuitkering voor nabestaanden met een kind dat jonger is dan 18 jaar. Het netto bedrag van de hogere nabestaandenuitkering is 90% van het netto minimumloon. Een zeer beperkt aantal klanten heeft naar aanleiding van deze wetswijziging gereageerd, omdat het voor hen een financiële teruggang betekende.

Na implementatie is gebleken dat de met SZW afgestemde bedragen voor de hoge nabestaandenuitkering van 90% niet geheel correct tot stand zijn gekomen. In de loop van oktober/november 2013 heeft de SVB deze omissie rechtgezet en de gerechtigden geïnformeerd. Hierbij anticipeert de SVB op verzoek van de staatssecretaris op een voorgenomen wetsaanpassing.

Een ander belangrijk onderdeel van het wetsvoorstel, het vervallen van de AOW- kruimelpensioenen (AOW-pensioen over een verzekerings- of huwelijktijdvak korter dan 1 jaar), zal pas in 2015 worden geïmplementeerd.

### **Hervorming kindregelingen**

In het regeerakkoord is besloten de kindregelingen te hervormen en te versoberen. Het kabinet heeft daartoe op 3 september 2013 het Wetsvoorstel hervorming kindregelingen bij de Tweede Kamer ingediend. In de Begrotingsafspraken 2014 is een aantal wijzigingen overeengekomen die betrekking hebben op de kindregelingen. De oorspronkelijke versobering die met het wetsvoorstel gepaard ging, is teruggebracht als gevolg van de afspraken in het najaarsakkoord.

Overeind is gebleven dat het aantal kindregelingen wordt teruggebracht. Momenteel zijn er elf kindregelingen; het is de bedoeling dat er in 2015 nog vier over zijn, namelijk: kinderbijslag, kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag en de combinatiekorting.

Voor de uitvoering van de SVB heeft het wetsvoorstel de volgende consequenties:

- TOG: de TOG wordt geïntegreerd in de AKW. De grondslag voor de TOG wordt een grondslag voor dubbele AKW.
- 20%-toeslagen voor alleenstaande ouders met AOW, Anw of WWB komen te vervallen. Hiervoor in de plaats komt een aanvulling van € 2.800 op het kindgebonden budget voor alleenstaande ouders.

De voorgenomen verlaging van de kinderbijslagbedragen gaat als gevolg van het najaarsakkoord niet door. Ook wordt de toeslag op de TOG voor alleenverdieners niet afgeschaft, maar geïntegreerd in de AKW.

De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgebracht op het Wetsvoorstel en de nota van wijziging.

### **Hoger beroep woonlandbeginsel Anw en AKW**

De rechtbank Amsterdam heeft op 22 augustus 2013 uitspraak gedaan inzake het woonlandbeginsel. Dit ging om Anw-zaken van klanten die in Marokko en Turkije wonen waarvoor de nabestaandenuitkering is gekort door de invoering van een woonlandfactor op 1 juli 2012.

De rechtbank heeft besloten dat de nabestaandenuitkering niet mag worden aangepast aan het kostenniveau van het woonland.

De SVB is in opdracht van haar opdrachtgever in hoger beroep gegaan. Voor de gevalbehandeling betekent dit dat er voorlopig niets wijzigt en dat we de woonlandfactor blijven toepassen.

In december 2013 is een aantal zaken tegen de toepassing van de woonlandfactor bij de kinderbijslag voor Turkije, Egypte en Marokko behandeld. In januari 2014 is uitspraak gedaan in deze zaken, waarbij de rechter de toepassing van de woonlandfactor in enkele gevallen afwees, maar in andere gevallen goedkeurde. De SVB zal in opdracht van het Ministerie van SZW in de Marokkaanse zaken en in de Egyptische zaak hoger beroep instellen. In de Turkse zaken is hoger beroep voor de SVB niet aan de orde (de SVB is in het gelijk gesteld).

### **Wetsvoorstel Exportbeperking Kinderbijslagen**

Deze wet regelt dat geen kinderbijslag meer wordt uitbetaald buiten de EU. Met landen waarin het bilaterale verdrag bepaalt dat stopzetting van de kinderbijslag niet mogelijk is, dient daarvoor het bilaterale verdrag aangepast te worden. De behandeling van het Wetsvoorstel Exportbeperking Kinderbijslagen is aangehouden in de Eerste Kamer in afwachting van een nader advies van de Raad van State. Naar aanleiding van dit advies heeft de Eerste Kamer nadere vragen gesteld. De reactie van de minister op deze vragen is in december 2013 verstuurd naar de Eerste Kamer. De oorspronkelijke geplande invoeringsdatum, 1 januari 2013 voor nieuwe gerechtigden en 1 juli 2013 voor bestaande gerechtigden, is hiermee komen te vervallen.

### **Ontwikkelingen Aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen (AIO)**

In maart 2013 heeft de SVB een uitvoeringtoets uitgebracht op het wetsvoorstel Wet Werk en Bijstand Maatregelen 2014. Met het wetsvoorstel wordt een "kostendelersprincipe" ingevoerd in de Wet Werk en Bijstand en in de AIO (Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen). Huishoudens bestaande uit twee of meer personen kunnen immers kosten delen, waardoor de kosten per persoon lager zijn. De normbedragen voor de WWB en voor de AIO worden met dat principe in overeenstemming gebracht.

Met het wetsvoorstel wordt ook geregeld, dat de MKOB niet meer wordt aangemerkt als inkomen voor de middelentoets in de WWB/AIO. Gerechtigden met een AIO-aanvulling gaan er hierdoor iets in inkomen op vooruit. Tevens worden er voorstellen gedaan tot intensivering van het armoedebeleid, aanscherping van de maatregel bij ernstige misdragingen en de invoering van een algemene arbeids- en re-integratieplicht. Tenslotte bevat het wetsvoorstel een plicht tot tegenprestatie en een uniformering van verplichtingen. De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2015 voor nieuwe gerechtigden. Voor bestaande gerechtigden gaat de wijziging volgens het kabinetsvoornemen in per 1 juli 2015. Vanwege de grote omvang van de wijzigingen is de SVB in 2013 alvast begonnen met de voorbereidingen.

De regering is van plan de WWB per 1 januari 2015 te vervangen door de Participatiewet. Voor de uitvoering van de AIO heeft dit nagenoeg geen gevolgen.

### **Persoonsgebonden Budget (PGB)**

De regering pakt fraude en misbruik met PGB's aan, onder meer door het invoeren van 'trekkingsrechten' in de Wet Langdurige zorg, de Wmo 2015 en de Jeugdwet. De SVB heeft op verzoek van VWS een plan opgesteld voor de ontwikkeling en invoering van een trekkingsrechtensysteem. Dit systeem moet zorgkantoren en gemeenten ondersteunen in hun verantwoordelijkheid voor uitvoering van het PGB en aanpak van fraude met het PGB. Het voornemen is om het beheren van dit systeem en het doen van uitbetalingen als wettelijke taak van de SVB per 2015 te verankeren in de wet Langdurige zorg en Wmo. In 2014 start de SVB met de gefaseerde uitvoering van de trekkingsrechten. Begonnen zal worden met trekkingsrechten voor risicogroepen.

### **Ontwikkelingen Remigratiewet**

De Remigratiewet 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 naar keuze.

Het voorstel tot wijziging van de Remigratiewet is in juli 2013 door de Eerste Kamer aangenomen. De gewijzigde wet zal per 1 juli 2014 in werking treden en houdt in dat de basisvoorzieningen worden afgeschaft. Om de remigratie-uitkering te krijgen, moeten remigranten straks 55 jaar of ouder zijn (dat is nu 45 jaar). Met het oog op de vergrijzing blijven werknemers zo langer behouden voor de arbeidsmarkt. Om de remigratie-uitkering te krijgen moeten remigranten straks ook minstens 8 jaar rechtmatig verblijf in Nederland hebben gehad (dat is nu 3 jaar). De minimale duur van uitkeringsgerechtigd zijn, wordt verlengd van zes maanden naar één jaar.

### **Asbestose**

Werkgevers, werknemers, verzekeraars en andere partijen bij het convenant over schadevergoeding voor asbestslachtoffers zijn tot een akkoord gekomen over de uitbreiding van dit convenant, zodat ook werknemers met asbestose in aanmerking kunnen komen voor een schadevergoeding. Om deze reden is de minister van SZW van plan de TAS-regeling per 1 april 2014 uit te breiden zodat werknemers met asbestose ook een financiële tegemoetkoming van de overheid kunnen ontvangen. Op 17 december 2013 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht op de nieuwe TAS-regeling. De SVB is samen met het Instituut Asbestslachtoffers gestart met de voorbereidingen voor de implementatie van de nieuwe regeling.

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft eind 2013 aangekondigd ook de TNS-regeling uit te breiden voor personen met asbestose.

### **Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan**

In december 2013 is overgegaan tot evacuatie van Nederlanders uit Zuid-Sudan. Onder hen bevonden zich ook enkele mensen die in Nederland geen huisvesting en inkomsten hebben. Deze mensen zijn tijdelijk gehuisvest en de SVB verzorgde op basis van een specifieke Algemene Maatregel van Bestuur onder andere een weekuitkering en een ziektekostenverzekering. De eerste betalingen zijn ter plekke van de opvang contant verstrekt (deze mensen beschikken ook niet over een bankrekening in Nederland).

### **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 door de SVB heeft de vorige minister van SZW aangegeven de persoonlijke dienstverlening door de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken (BBZ en BDZ) te willen beëindigen en de gehele voorlichting via elektronische weg te laten plaatsvinden. In de afgelopen twee jaar zijn diverse stappen gezet op weg naar volledig elektronische dienstverlening.

Op 16 december 2013 informeerde de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Tweede kamer per brief over de voortgang. Hierin gaf zij aan, dat de eerste resultaten van het vernieuwde Grensinfopunt positief zijn en dat de site lijkt te voorzien in de behoeften van de burger. Van belang is dat deze trend zich over een langere periode voortzet.

Naar aanleiding van de aangenomen motie Van den Besselaar, wordt verder onderzocht in hoeverre derden, publiek en privaats, bereid zijn de voortzetting van de persoonlijke voorlichting aan de grensarbeiders te financieren. Over het onderzoek naar Europese financiering zal in 2014 meer duidelijkheid komen.

### **Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (EBU)**

De SVB is in het kader van Compacte Rijksdienst initiator van het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (hierna EBU). In 2013 zijn onder het EBU drie werkgroepen actief geweest.

In de *Werkgroep Landeninformatie* is bekeken over welke landeninformatie de ketenpartners beschikken en hoe ze die kunnen delen met het oog op verbetering van dienstverlening en efficiënt gebruik te maken van elkaar. In de eerste helft van 2013 zijn twee subwerkgroepen bijeen gekomen – Duitsland (trekker UWV) en Marokko (trekker IND).

Hoewel er tijdens de sessies Marokko en Duitsland over en weer veel nuttige informatie is gedeeld, zijn de definities uit de verschillende wetten te uiteenlopend om daar een overkoepelende kennisbank voor te creëren. Interessante kennisitems kunnen worden gedeeld op Pleio.nl, een site 'in the cloud'. De deelnemers staan hier positief tegenover. Ook kan geëxperimenteerd worden met Koop.overheid.nl, een site waar de Belastingdienst en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) mee bezig zijn. Activiteiten zullen vanuit de Expertboard worden geïnitieerd. De werkgroep is opgeheven maar de volgende items zullen door de Expertboard EBU worden uitgewerkt:

- *Komen tot één databank die door alle ketenpartners wordt gevoed en waaruit alle partners uniforme klantinformatie kunnen verkrijgen;*
- *Instellen één internationaal Incassobureau;*
- *Instellen van één levensbewijzen-centrale.*

De *Werkgroep Slimme Diensten* richt zich op nieuwe ideeën ten aanzien van de dienstverlening aan burgers in het buitenland. Doel is inventarisatie van 'best practices' van de ketenpartners op dit gebied, en onderzoek naar de concrete toegevoegde waarden van een gezamenlijke aanpak.

De werkgroep heeft een kort animatiefilmpje laten maken dat laat zien met welke niet-zo-slimme diensten een expat in Nederland wordt geconfronteerd. Dit filmpje is begin september aan Minister Blok getoond. Er zijn twee subwerkgroepen actief: migrerende burger (trekker: IND) en pensionado's (trekker: SVB). Beide werken een 'customer journey' uit welke zij in 2014 zullen presenteren.

De *Werkgroep MOE-landers* buigt zich over de ontwikkelingen van (arbeids-)mobiliteit Oost Europa, en vooral op toetreding van Bulgarije en Roemenië per 1 januari 2014. De werkgroep komt met een roadmap, ook op basis van eerdere ervaringen met bijvoorbeeld Polen. Deze roadmap geeft aan welke problemen ieder van de ketenpartners te wachten staan en stelt een (gezamenlijke) aanpak voor om hier op te kunnen anticiperen.

Het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering wordt in EU-verband ingezet waar nodig en nuttig. De bestuurlijke aansturing vindt plaats vanuit het Bestuurlijke Overleg Compacte Uitvoering, voortgekomen uit het project van het in 2013 afgeronde programma Compacte Rijksdienst.

### 3.3 Gegevensuitwisseling

#### *Belang van informatie-uitwisseling*

De SVB wisselt informatie uit met vele instanties en klanten. Dit dient een meerledig doel: verlichting van de administratieve lasten van de burger, verhoging van de kwaliteit en de doelmatigheid van de dienstverlening, en last but not least de uitwisseling van gegevens speelt een belangrijke rol in het kader van fraudebestrijding.

Bij de gegevensuitwisselingen wordt via de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB, gebruik gemaakt van elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. De SVB wisselt digitaal gegevens uit met bijvoorbeeld de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de RDW, pensioenfondsen, het UWV, de gemeenten, het CVZ, de GBA, het CAK, het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Waar mogelijk maakt de SVB gebruik van RINIS voor de gegevensuitwisselingen. RINIS (Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen) helpt organisaties in het publieke domein om snel en veilig gegevens uit te wisselen, zowel in Nederland als in Europees verband. RINIS biedt niet alleen de techniek maar ook ondersteuning en advies. RINIS is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk en wordt bestuurd door een Raad van Toezicht. Op dit moment hebben zich elf Nederlandse uitvoerders van publieke taken bij de stichting aangesloten.

De SVB heeft er voor gekozen om RINIS zo veel mogelijk standaard in te zetten voor het berichtenverkeer met de verschillende ketenpartners, zowel in Nederland als in Europa. Kwaliteitsverbetering, administratieve lastenverlichting, verlaging van uitvoeringskosten en efficiëntere bedrijfsprocessen zijn onder andere voordelen. RINIS richt volledig geautomatiseerde gegevensuitwisselingen in en beheert deze. Jaarlijks worden ongeveer 200 miljoen berichten via RINIS verstuurd. In 2013 is de stichting in overleg met de deelnemers gestart met de vastlegging van de afspraken in een overeenkomst met algemene voorwaarden en algemene en specifieke afspraken en procedures.

#### *Ketensamenwerking, basisregistraties en ketenbeleid*

Samenwerking met andere organisaties behelst meer dan alleen gegevensuitwisseling. Ketensamenwerking is een speerpunt voor de SVB. Het gaat er vooral om wat die samenwerking voor bepaalde doelgroepen kan betekenen. Het stelsel van basisregistraties maakt samenwerkingen mogelijk die de klant ten goede komen. Voorbeelden zijn er in de samenwerking met gemeenten. Het gaat dan om identificering van de doelgroepen 65+ met alleen AOW of een onvolledige AOW om hen te kunnen wijzen op de mogelijkheid van een Aanvullende Inkomensvoorziening (AIO). Een ander voorbeeld is de zorgketen met het CVZ en 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 verder zal worden geïmplementeerd.

De SVB sluit waar mogelijk aan bij de overheidsbrede ICT-voorzieningen, maakt gebruik van de basisregistraties en participeert in projecten die de ketensamenwerking bevorderen. Projecten waarin de SVB op dit moment participeert zijn bijvoorbeeld deelname de RBB, het Digitaal Klantdossier (DKD), Registratie Niet-Ingezetenen (RNI), en modernisering GBA. Daarnaast neemt de SVB deel aan de Manifestgroep en uit deze groep voortvloeiende initiatieven.

In 2013 is ten behoeve van de inkomensafhankelijke regelingen een uitwisseling met de Polisadministratie van het UWV ingericht en van start gegaan. Dit is in het voordeel van klanten, omdat de SVB dit nu niet meer aan hen hoeft te vragen.

#### *Internationaal*

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

De SVB is in 2013 onderscheiden door de International Social Security Association (ISSA) met een 'Certificate of Merit with special mention'. De SVB kreeg de prijs voor de efficiënte en klantvriendelijke wijze waarop gegevens worden uitgewisseld met internationale partners. De ISSA reikt de good practice awards één keer in de drie jaar uit aan organisaties die zich bezig houden met sociale zekerheid. De jury was onder de indruk van de aandacht die de SVB heeft voor de klanten in het buitenland.

Per 1 mei 2010 is de EG-verordening 883/2004 van kracht geworden, die nieuwe eisen stelt aan de EU-gegevensuitwisseling. De oorspronkelijk geplande datum voor de realisatie van de elektronische gegevensuitwisseling (EESSI) 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. Duidelijk is geworden dat ook deze datum niet realistisch is. In maart 2014 zal door de Administratieve Commissie een besluit over een nieuwe invoeringsdatum worden genomen. In december 2013 is door de Administratieve Commissie de inhoud van de Structured Electronic Documents (SED) voor bijna alle sectoren vastgesteld. Deze SED's bevatten de gegevenselementen die door middel van EESSI tussen de verbindingsorganen moeten worden uitgewisseld.

In 2012 is er voor de ontwikkeling van het Europese elektronische gegevensuitwisselingsstelsel EESSI een reflectieperiode ingesteld, nadat in 2011 door een aantal landen, waaronder Nederland, de door DG Empl (= het Europese Directoraat-generaal Werkgelegenheid, sociale zaken en participatie) opgeleverde eerste versie van het systeem was getest. Het resultaat van deze testen was dat het opgeleverde systeem niet aan de wensen van de lidstaten voldeed. Gedurende deze reflectieperiode heeft DG Empl een aantal alternatieven onderzocht hetgeen er eind 2013 in heeft geresulteerd dat DG Empl besloten heeft om, in samenwerking met Microsoft, het opgeleverde systeem te herzien. De consequentie hiervan is dat de oplevering van het systeem niet per mei 2014, zoals door de Administratieve Commissie in 2012 is besloten, plaatsvindt. In het voorjaar van 2014 zal de Administratieve Commissie een nieuw besluit over de invoeringsdatum nemen.

De voorbereidingen voor het consortium SAFE zijn nagenoeg afgerond. SAFE is een groep van elf lidstaten die door DG Empl gefinancierde projecten ter ondersteuning van de ontwikkeling van EESSI kunnen uitvoeren en waarvoor over een periode van 4 jaar € 10 miljoen beschikbaar is. Er vindt alleen nog discussie plaats over de inhoud van de zogenaamde interne samenwerkingsovereenkomst. De SVB neemt aan dit programma deel in samenwerking met de Stichting RINIS en zal zich voornamelijk richten op het opzetten van een platform voor het testen en opzetten van pilots van de gegevensuitwisseling binnen de EESSI-omgeving. Daarnaast treedt de SVB binnen het programma op als penvoerder van de overige Nederlandse ketenpartners.

Met de landen Australië en Nieuw-Zeeland worden de pensioenbedragen uitgewisseld, omdat deze bedragen vrijwel één-op-één worden gekort op het Australische en Nieuw-Zeelandse pensioen. Ook met Duitsland en België worden pensioenbedragen uitgewisseld.



De SVB geeft voorts prioriteit aan het inrichten van een elektronische gegevensuitwisseling van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar Verdragspartners. 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. Daarnaast kan dit leiden tot efficiency in de uitvoering. Met de landen Australië, Verenigde Staten van Amerika, Duitsland, Monaco en Aruba worden deze gegevens uitgewisseld. Bij Australië heeft dit al geleid tot het afschaffen van de levensbewijzen. Met de landen België, Denemarken, Zwitserland, Groot-Brittannië, Argentinië en Curaçao is overleg gaande over een dergelijke uitwisseling. Mogelijk dat deze in 2014 worden geconcretiseerd. Met de landen Ierland, Luxemburg, Spanje, Turkije, Canada en Nieuw-Zeeland zijn in 2013 de eerste contacten gelegd.

## **Ontwikkelingen Beveiliging en privacy**

### *Herijking informatiebeveiligingsbeleid*

De SVB ontwikkelt zich steeds verder tot een netwerkorganisatie. Regelingen komen in ketens tot stand waar meerdere publieke organisaties deel van uitmaken. Dat heeft ook tot gevolg dat de (keten)afhankelijkheid toeneemt. Daarnaast nemen externe dreigingen, zoals cybercrime ook toe. Om die reden heeft de SVB in 2013 het informatiebeveiligingsbeleid aangescherpt.

### *Beveiligingsincidenten*

De SVB heeft in 2013 bij de uitvoering van haar taken nagenoeg geen invloed ondervonden van de vele op de overheidsdienstverlening gerichte DDoS-aanvallen. De SVB heeft ketenpartners geraadpleegd en preventieve maatregelen genomen zodat ook de SVB minder kwetsbaar zal zijn voor een dergelijke aanval. Vooruitlopend op de wetgeving die verplicht tot maatregelen om datalekken te voorkomen en te signaleren, is de SVB gestart met de verbetering van de signalering van informatiebeveiligingsincidenten.

### *Persoonsgegevens en privacy*

De Inspectie SZW gaf in de rapportage "De burger bediend in 2013" over de Suwinet gegevensuitwisseling aan, dat de beveiliging van aan de SVB toevertrouwde persoonsgegevens op orde is. Bij de doorontwikkeling van MijnSVB (het online selfservice-kanaal voor klanten) wordt prioriteit gegeven aan verbetering en uitbreiding van terugmeldingen en inzage- en correctiemogelijkheden voor de bij de SVB opgeslagen persoonsgebonden gegevens, conform de burgerpolis-principes.

### *Samenwerking in het CIP*

In het uit Compacte Rijksdienst voortgekomen samenwerkingsverband Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) heeft de SVB in 2013 met UWV, Belastingdienst, DUO en diverse overheids- en private partners een actieve bijdrage geleverd aan verschillende CIP publicaties op het gebied van informatiebeveiliging-normen, security-awareness en privacy.

### *Verplichtende zelfregulering*

Eind 2013 heeft de SVB in CIP-verband samen met de UWV en DUO de eerste stappen gezet richting de invoering van zelfregulering. Het voorstel tot invoering is gebaseerd op de rijksoverheid standaarden VIR (Voorschrift Informatiebeveiliging Rijk) en BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijk) en ter accordering voorgelegd aan de bestuurders van het CIP. Het adopteren van deze gezamenlijke basisnorm moet leiden tot een betere beheersing van de informatieveiligheid.

### 3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

#### *Project in EU-verband: Nationaal Contactpunt (NCP)*

De SVB is sinds eind 2012 door het Ministerie van SZW aangewezen als 'National Contact Point' for fraud and error' voor Nederland in Europa.

Samen met de Belgische Federale Overheidsdienst (FOD) trekt de SVB een project om de NCP's binnen Europa nieuw leven in te blazen. In 2012 zijn alle voorbereidingen getroffen voor een kick-off-seminar in januari 2013 in Amsterdam waarbij vrijwel alle NCP's van de EU-Lidstaten waren vertegenwoordigd. Er is besloten om met richtlijnen te komen voor de NCP's en een elektronisch platform in te richten voor wederzijdse communicatie en kennisdeling tussen de NCP's. Deze richtlijnen én het platform zijn gepresenteerd tijdens een tweede seminar in juni. In de tweede helft van 2013 is ervaring opgedaan kennisuitwisseling en het stellen van vragen via dit online platform. Dit heeft de nodige interessante discussies opgeleverd. Ook buiten het platform weten de NCP's door het netwerk dat is ontstaan elkaar beter te vinden. In het eindseminar in december 2013 hebben de NCP's unaniem de wens uitgesproken het platform te continueren. Dit is op 18 december voorgelegd aan de Administratieve Commissie, die positief heeft beslist. De EU blijft het platform in 2014 en 2015 financieren en de SVB en FOD blijven verantwoordelijk voor de aansturing.

#### *Acties rond schijnconstructies*

Eind april heeft de minister van SZW aan de Tweede Kamer een Actieplan Schijnconstructies gestuurd. Dit actieplan wordt ondersteund door meerdere ministeries en uitvoeringsinstanties. Doel is om schijnconstructies en oneerlijke concurrentie te voorkomen in detacheringssituaties en bij werken in meerdere landen (Titel 2 EU-Vo 883/2004). De SVB is hierbij nauw betrokken geweest vanwege haar rol in de afgifte en registratie van A1-verklaringen. Dergelijke verklaringen zijn noodzakelijk om in situaties van detacheringen en werken in meerdere landen vast te stellen waar werknemers voor de sociale zekerheid zijn verzekerd.

In juni 2013 is een pilot gestart waarbij de SVB een praktische samenwerking is aangegaan met ketenpartners, inspectiediensten en de Belastingdienst om feitenonderzoek mogelijk te maken in moeilijke gevallen. De opzet is om de onderlinge informatie-uitwisseling te verbeteren en beter signalen van onregelmatigheden over en weer te benutten. In deze pilot worden thans mogelijke situaties van schijnzelfstandigheid, postbusfirma's en doorlening verder onderzocht. Het gaat hierbij om diverse bedrijven en enkele honderden A1-verklaringen.

Verder heeft de SVB in 2013 een analyse uitgevoerd op het proces van de afgifte van A1-verklaringen teneinde bepaalde risicosituaties beter of tijdiger te kunnen onderkennen.

#### *Attachés voor sociale zaken*

In een aantal landen waar veel gerechtigden wonen, vertegenwoordigen attachés voor sociale zaken de SVB. De SVB heeft op dit moment attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije. Zij werken ook in opdracht van het UWV, het CVZ en de Belastingdienst en gelden in dat kader als een best practice in lijn met het gedachtegoed vanuit programma Compacte Rijksdienst. 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.



Tevens verrichten de bureaus Sociale Zaken in deze landen ter plaatse handhavingsonderzoeken. Het gaat hierbij om onderzoeken in het kader van AOW, AKW, Anw en om onderzoeken in het kader van de Wet Werk en Bijstand voor bijstandsgerechtigden en de Aanvullende Inkomensvoorziening (AIO). Bij laatstgenoemde situaties gaat het met name om onderzoek naar eventueel verzwegen vermogen van in Nederland wonende WWB- en AIO-gerechtigden in opdracht van het Internationaal Bureau Fraude-Informatie (IBF) die deze onderzoeken verricht in opdracht van de Nederlandse gemeenten en de SVB.

Dergelijke onderzoeken worden in de landen waar een attaché is gevestigd, uitgevoerd door de attaché en in andere landen schakelt zowel het IBF als de SVB de Nederlandse ambassade in. In 2013 heeft het Ministerie van SZW beperkt budget ter beschikking gesteld om extra capaciteit voor de afhandeling van vermogensonderzoeken bij de bureaus in Ankara en Rabat in te zetten. Vooralnog blijft echter de verwachte hogere instroom aan onderzoeken achterwege. Intern en bij het UWV/IBF is dit onder de aandacht gebracht. In 2014 moet de inzet van extra capaciteit worden geëvalueerd.

Ook in 2013 zijn de attachés in Marokko en Turkije en in minder mate in Suriname, veelvuldig geconfronteerd met vragen en reacties over de (voorgenomen) kabinetsmaatregelen, zoals de invoering van de woonlandfactor voor AKW en Anw en het wetsvoorstel beperking export kinderbijslag. Er is intensief contact geweest – samen met vertegenwoordigers van het Ministerie van SZW - met de respectievelijke overheden en zusterorganen met betrekking tot de onderhandelingen over een herziening van de verdragen met deze landen.

De SVB heeft besloten om bij het vertrek van de huidige attaché in Suriname per 1 mei 2014 geen nieuwe attaché aan te trekken maar een lokale medewerker aan te stellen. Dit levert een beperkte besparing op in de uitvoeringskosten. De SVB stuurt erop dat deze ingreep zo min mogelijk ten koste zal gaan van de dienstverlening en de te verrichten onderzoeken.

#### *Handhaven in het buitenland*

Het Controle Team Buitenland heeft in 2013 klanten bezocht in Japan, Macedonië, Ierland en Italië.

#### *Internationale samenwerking*

De SVB heeft een voortrekkersrol in de International Social Security Association (ISSA), de wereldwijde brancheorganisatie voor organisaties die zich bezighouden met sociale zekerheid. Door kennis te delen, verbeteren de aangesloten uitvoeringsorganisaties de dienstverlening aan hun klanten. Op de ISSA-conferentie in Qatar in november 2013 is de heer Stoové, voormalig voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB, voor nogmaals drie jaar herkozen als president van de ISSA. De huidige voorzitter Raad van Bestuur van de SVB wordt vice-chairwoman van de ISSA Technische Commissie “Organisatie, Innovatie en Management”.

De SVB participeert ook in het European Social Insurance Platform (ESIP). 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.

Met andere leden van de Manifestgroep worden, onder andere met inschakeling van PBLQ (voorheen het Expertise Centrum (HEC)), de relevante ontwikkelingen binnen de EU gemonitord.

### *Internationale (verdrags-) besprekingen en onderzoeken*

In 2013 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen, die veelal tot concrete resultaten hebben geleid, te weten:

- In februari zijn besprekingen gevoerd met het zusterorgaan in Thailand. Er zijn afspraken gemaakt over de wijziging van de validatieprocedure. Tevens heeft er een verbindingsorgaanoverleg met het zusterorgaan in Japan plaatsgevonden in combinatie met een CTB-onderzoek (Controle Team Buitenland) in Japan.
- In maart heeft een Filipijnse delegatie het Ministerie van SZW bezocht om te pleiten voor een verruiming van het bilaterale handhavingsverdrag tussen beide landen. De SVB was hierbij aanwezig.
- In juni zijn besprekingen gevoerd met het zusterorgaan in Macedonië. Er zijn onder andere afspraken gemaakt over de invoering van nieuwe verdragsformulieren.
- In juni zijn besprekingen gevoerd met Poolse, Roemeense en Bulgaarse ministeries en zusterorganen in het kader van het signaleren van mogelijke schijnconstructies bij detacheringssituaties.
- In juni heeft de Deputy Prime Minister van Nieuw-Zeeland de SVB bezocht.
- In juli zijn besprekingen gevoerd met het Ierse zusterorgaan over gegevensuitwisseling.
- In september heeft de Minister of Manpower van Singapore de SVB bezocht.
- In september hebben collega's van het Finse zusterorgaan de SVB bezocht om te praten over gevalshandeling, toepasselijke wetgeving, formulieren en gegevensuitwisseling.
- In oktober heeft een delegatie van de Pensioen en Uitkeringsraad (PUR) en de SVB de Consulaten-Generaal in San Francisco en Toronto bezocht om te praten over lopende zaken en het geven van voorlichting aan klanten.
- In oktober heeft de SVB, samen met de Nederlandse Belastingdienst de respectievelijke counterparts in Portugal bezocht teneinde onderzoeksresultaten uit te wisselen in het kader van detacheringen.
- In november heeft de Minister of Tax Revenue van Nieuw-Zeeland de SVB bezocht.
- In november heeft een eerste verkennende bespreking plaatsgevonden over de totstandkoming van een bilateraal sociaalzekerheidsverdrag met China. De SVB was vertegenwoordigd in de Nederlandse delegatie.
- In november heeft de SVB, samen met het UWV en CVZ verschillende zusterorganen bezocht in Roemenië en Bulgarije teneinde administratieve afspraken te maken op het gebied van pensioenen, detacheringen, kinderbijslag, invaliditeit, medische keuringen etc. Dit faciliteert het te zijner tijd kunnen handhaven. Gezien de uitbreiding van de EU per 1 januari 2014 en de te verwachten onbekendheid met in Nederland geldende sociale verzekeringen en rechten en plichten heeft de SVB hier extra op in gezet.
- Het Cypriotische ministerie van Sociale Zaken, tevens verbindingsorgaan voor de afgifte van A1-verklaringen, is bezocht om tot oplossingen te komen bij mogelijke schijnconstructies waarbij een werkgever, gevestigd op Cyprus, betrokken is.

## 4 Taakstelling

Sinds 2006 heeft de SVB te maken met een groot aantal taakstellingen en bezuinigingen, die zullen voortduren tot en met 2018. Wij houden vast aan onze doelstelling om excellente dienstverlening aan de burger te blijven verlenen én de burger te helpen door het verlenen van inzicht in de complexe financiële regelingen van de overheid. Ook blijven we inzetten op vernieuwing. De uitdagingen waar de SVB voor staat, zijn gelijktijdig bezuinigen en vernieuwen, de prestaties op peil houden en wetswijzigingen doorvoeren. De SVB zal conform afspraak invulling geven aan de taakstellingen die zijn opgelegd, maar ziet zich door dit alles wel genoodzaakt keuzes te maken en een aantal ingrijpende maatregelen te nemen.

In onderstaand overzicht is de opbouw van de diverse taakstellingen over de jaren weergegeven, met de te realiseren bedragen per jaar. In de gearceerde kolommen zijn de cumulatieve opgenomen. Hieruit blijkt dat in deze hele periode (2006 – 2018) een structurele besparing moet worden gerealiseerd van ruim € 96 miljoen. Tot en met 2013 is in totaal circa € 66 miljoen structureel bespaard. De besparingen voor 2014 zijn verwerkt in de begroting. De toekomstige besparingen worden in overleg met het Ministerie van SZW ingevuld.

Tabel 4.1 Overzicht taakstellingen SVB t/m 2018

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie '06 t/m '10	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal '11 t/m '15	2016	2017	2018	Totaal '16 t/m '18	Totaal '06 t/m '18
SVB Tien	21,4	2,2	3,3	3,2			8,7				0,0	30,1
Coalitie akkoord 2007	9,5	9,6					9,6				0,0	19,1
Arbeidsproductiviteitskorting	0,0		2,3	2,4			4,7				0,0	4,7
Versobering bedrijfsvoering	0,0	1,7					1,7				0,0	1,7
Doelmatigheidskorting	0,0		2,7				2,7				0,0	2,7
<b>Subtotaal 'oude' taakstellingen</b>	<b>30,9</b>	<b>13,5</b>	<b>8,3</b>	<b>5,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>27,4</b>				<b>0,0</b>	<b>58,3</b>
Regerakkoord '10 Generieke taakstelling	0,0			2,3	3,7	2,3	8,3				0,0	8,3
Regerakkoord '10 Additionele taakstelling	0,0			5,0	8,1	5,0	18,1				0,0	18,1
<b>Subtotaal taakstelling Regerakkoord '10</b>	<b>0,0</b>			<b>7,3</b>	<b>11,8</b>	<b>7,3</b>	<b>26,4</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>1,5</b>	<b>4,7</b>	<b>31,1</b>
Taakstelling Lenteakkoord '12	0,0			0,3			0,3				0,0	0,3
Taakstelling Rutte II								2,3	3,1	1,3	6,7	6,7
<b>Totaal</b>	<b>30,9</b>	<b>13,5</b>	<b>8,3</b>	<b>13,2</b>	<b>11,8</b>	<b>7,3</b>	<b>54,1</b>	<b>3,9</b>	<b>4,7</b>	<b>2,8</b>	<b>11,4</b>	<b>96,4</b>
<b>Ingevuld door</b>												
Personele reductie	28,5						31,1				6,4	66,0
Materiële besparingen							23,0				5,0	23,0
Overig*	2,4										0,0	7,4
	<b>30,9</b>						<b>54,1</b>				<b>11,4</b>	<b>96,4</b>

\* Hierbij gaat het met name om het goedkoper uitvoeren van nieuwe taken, waardoor er Rijksbreed een besparing wordt gerealiseerd.

Voor de SVB is het uitgangspunt bij de invulling van de diverse taakstellingen steeds geweest te kijken naar besparingsmogelijkheden, door processen zodanig efficiënter in te richten dat dit ook leidt tot verbetering in de dienstverlening aan de klant. Het veranderprogramma SVB Tien heeft sinds 2006 hier in hoge mate aan bijgedragen, onder meer invoering van het nieuwe dienstverleningsconcept met Integrale Serviceteams.

In de periode 2011 tot en met 2015 is sprake van een taakstelling van circa € 54 miljoen. In de onderstaande tabel is weergegeven, hoe de besparingen in deze periode zijn ingevuld en welk deel nog moet worden gerealiseerd. Daaronder wordt een nadere toelichting gegeven.

Tabel 4.2 Invulling taakstellingen SVB 2011 t/m 2015

	Gerealiseerde baten	Nog te realiseren	Totaal 2011 t/m 2015
<b>Personele consequenties</b>			
1 Personele reductie & productiviteit	18,6	1,4	20,0
2 Risicogestuurde rechtmatigheid (van 20 naar 5%)	2,2	0,0	2,2
3 Vereenvoudiging Wet- & Regelgeving	5,6	1,4	7,0
4 Kanaalsturing	2,0		2,0
Totaal personele reductie	28,5	2,8	31,1
<b>Materiële effecten</b>			
5 Huisvesting	1,5	5,5	7,0
6 Inkoop	8,3	1,7	10,0
7 Externe inhuur	0,0	6,0	6,0
Totaal materiële reductie	9,8	13,2	23,0
<b>Totaal SVB</b>	<b>38,3</b>	<b>16,0</b>	<b>54,1</b>

De tabel bevat afrondingsverschillen.

### Personele consequenties

#### Ad 1. Personele reductie & productiviteit

##### Reductie van de top gerealiseerd

Het aantal leden van de Raad van Bestuur is begin 2013 teruggebracht van drie naar twee. In 2012 is het aantal directies, zowel in de staf als in de uitvoering, al verminderd. Hiermee is de voorgenomen reductie van de top gerealiseerd.

##### Personele reductie met ruim 600 formatieplaatsen grotendeels gerealiseerd

De 'krimp' wordt gerealiseerd door een samenstel van maatregelen en het oogsten van eerder in gang gezette ontwikkelingen. Als eerste kan worden genoemd de reductie uit hoofde van Veranderprogramma SVB Tien. Andere maatregelen zijn de reductie en concentratie van staf en ondersteuning (-/- 30%), verhoging van de productiviteit, de vermindering van het aantal interne controles, de versoering van kwaliteitsmetingen en de doorvoering van nieuwe zakelijkheid en kanaalsturing. De voorgenomen reductie is bij de verschillende organisatieonderdelen meerjarig ingeboekt, waarbij voor de korte en middellange termijn al de benodigde concrete maatregelen zijn genomen.

##### Productiviteit verhoogd

In 2013 is het aantal productieve uren van medewerkers met 5% verhoogd, waardoor dezelfde hoeveelheid werk met minder mensen wordt gedaan. Hiermee is een besparing gerealiseerd van structureel € 6,7 miljoen.

#### Ad 2. Risicogestuurde rechtmatigheid

De SVB gaat meer risicogestuurd met de rechtmatigheid van de SVB om, zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheidseisen. De hiermee samenhangende besparing van ruim € 2 miljoen is gerealiseerd.

#### *Ad 3. Vereenvoudiging wet- & regelgeving*

Met het Ministerie van SZW zijn afspraken gemaakt over het vereenvoudigen van wet- en regelgeving, waarmee invulling wordt gegeven aan een deel van de besparingen. Hiermee is een bedrag van circa € 7 miljoen aan besparingen ingebracht in de uitvoeringskosten. Inmiddels zijn de baten van de aansluiting op de Polisadministratie (Gipa), vereenvoudiging Anw, beschikking schuldignalatig, vereenvoudiging AKW (geen beschikking 6/12-jarigen) en beperking samenloop kinderbijslagen concreet ingeboekt. Vanwege het niet doorgaan van overige vereenvoudigingsvoorstellen AKW is daarnaast structureel € 1,0 miljoen compensatie toegekend aan de SVB. Over de invulling van het overige deel zijn afspraken gemaakt met het ministerie.

#### *Ad 4. Kanaalsturing op de dienstverlening*

De SVB past steeds meer slimme ICT-oplossingen toe in al haar uitvoeringsprocessen. Daardoor verbetert ook de kwaliteit van de elektronische dienstverlening. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor die burgers die dat kunnen en wensen. De voorgenomen besparing op dit gebied is grotendeels gerealiseerd.

### **Materiële effecten**

#### *Ad 5. Huisvesting*

Rekening houdend met opbrengsten en resultaten in het kader van het Programma Compacte Rijksdienst en de voorziene krimp in het personeelsbestand van de SVB, zal worden gezocht naar een besparing op de huisvestingskosten van structureel € 7 miljoen in 2015. Hiervan is € 1,5 miljoen inmiddels gerealiseerd en het overige deel is in de meerjarenbegroting grotendeels gealloceerd. De zakelijke vastgoedmarkt vertoont echter nauwelijks verbetering ten opzichte van vorig jaar. Er is onder meer sprake van grote leegstand, waardoor de realisatie van deze voorziene besparingen nog onzeker is. In dit kader is aansluiting gezocht bij de Rijksvastgoed-operatie om in eerste aanleg gebruik te maken van Rijkspanden.

#### *Ad 6. Inkoop*

De SVB heeft voor circa € 95 miljoen beïnvloedbaar inkoopvolume. Ten aanzien van dit volume zijn keuzes gemaakt die tezamen 10% aan besparingen op dit inkoopvolume moet opleveren. De noodzakelijke besparingen zijn per organisatieonderdeel geconcretiseerd. In totaal is tot en met 2013 circa € 8,3 miljoen aan besparingen op jaarbasis gerealiseerd.

#### *Ad 7. Externe inhuur*

De SVB streeft ernaar belangrijke kennis en vaardigheden in huis te ontwikkelen en te borgen. Er zijn meerdere contractvormen mogelijk om dit te realiseren. Het (tijdelijk) inhuren van externe kennis kan hier onderdeel van uitmaken, waarbij het streven is om dit tot het minimum te beperken. Het budget voor externe inhuur (niet zijnde uitzendkrachten) bedroeg in 2011 circa € 13 miljoen. In de begroting 2012 is dit met € 3 miljoen teruggebracht en met ingang van 2013 nog eens met € 3 miljoen. Doordat de SVB tijdelijk gebruik heeft moeten maken van extra inhuur als gevolg van nieuw beleid, transitie en de aanpassing van het IT-landschap, is de voorgenomen besparing nog niet gerealiseerd. Voor de langere termijn blijft de doelstelling echter onverminderd van kracht.

#### *Friciekosten*

Ter dekking van de verwachte frictiekosten die samenhangen met de taakstelling is afgesproken dat hiervoor middelen kunnen worden gereserveerd. In de jaarrekening 2013 zijn net als in voorgaande jaren beschikbare middelen toegevoegd, in afstemming met het Ministerie van SZW.

*Tot slot*

Door de taakstelling zijn ingrijpende maatregelen noodzakelijk geweest. Dit is voelbaar in de organisatie, onder meer door de forse aanslag op de beschikbare capaciteit in een periode waarin dynamiek en veranderingen overheersen. Ook al zijn de meeste reorganisaties in 2013 afgerond, de druk op de organisatie is onverminderd groot doordat wetswijzigingen elkaar in hoog tempo opvolgen en de doorlooptijden steeds korter worden. Dit blijft een zorgpunt voor de SVB die loyaal en tegelijkertijd excellent haar taken en dienstverlening wil uitvoeren.

## 5 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

### 5.1 Missie

De SVB heeft een missie van waaruit zij haar activiteiten ontplooid en processen inricht:

*De SVB wil de excellente omgevingsgerichte uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid.*

De SVB richt zich daarbij op het domein van sociale zekerheid en zorg en wil haar dienstverlening aan burgers en opdrachtgevers uitbreiden daar waar het de zelfstandigheid van de burgers versterkt. We streven ernaar de best gewaardeerde uitvoeringsorganisatie van Nederland te zijn in de ogen van burgers, medewerkers en opdrachtgevers.

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

### 5.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

*Een moderne overheid werkt efficiënt en effectief. De SVB biedt die 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 het Ministerie van SZW is noodzakelijk, omdat beleid en uitvoering met verschillende snelheden en doelgroepen te maken hebben.*

#### 5.2.1 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<sup>1</sup> fouten in procenten per wet. Ook is het totaalpercentage voor heel 2013 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, behalve de Overbruggingsregeling AOW, de onrechtmatigheidsscores onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden van 1% liggen. Met het ministerie is voor de AIO voor 2013 een streefwaarde overeengekomen van 2%.

Daarnaast blijven de onrechtmatigheidsscores zowel per wet als op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan een nadere toelichting zou moeten worden gegeven. Deze tolerantiegrenzen zijn ruimer dan de overeengekomen streefwaarden.

---

<sup>1</sup> Recent betekent dat de fout of onzekerheid is ontstaan in het boekjaar 2013.

### Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

	2013	2012	2011
AOW	0,006	0,062	0,000
ANW	0,513	0,685	0,120
AKW	0,160	0,045	0,000
TOG	0,000	1,349	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand buitenland	0,383	0,665	0,441
AIO*	1,036	1,578	1,045
MKOB	0,000	0,000	0,017
REM	0,125	-	-
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,028</b>	<b>0,088</b>	<b>0,024</b>

\*De onrechtmatigheid bij de AIO over 2012 is opgebouwd uit het percentage recente fouten en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren, inclusief de fouten van de gemeenten) die niet hersteld worden. Voor 2013 is hier geen sprake van, omdat bij herstel van de oude fouten AIO de lasten hoger zijn dan de baten. Conform de voorschriften hoeft in een dergelijke situatie herstel niet plaats te vinden en kunnen deze fouten buiten de rechtmatigheidsevaluatie worden gehouden.

De Raad van Bestuur heeft besloten dat de geconstateerde oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) in de AOW, AKW, Anw, TOG en AIO 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.

De Overbruggingsregeling AOW is een complexe regeling die een tijdelijke lager inkomen door de verhoging van de AOW leeftijd herstelt. De regeling is per 1 oktober 2013 ingegaan en is met terugwerkende kracht over heel 2013 in korte tijd uitgekeerd. De onrechtmatigheidsscore over 2013 is 4,198 procent en de recente onzekerheden 0,000 procent.

Voor het verhogen van de rechtmatigheid Overbruggingsregeling AOW is een herstelplan opgesteld waarmee een deel van de onrechtmatig uitgekeerde bedragen van 2013 worden gecorrigeerd. Ten behoeve van een verdere verbetering van de rechtmatigheid van de Overbruggingsregeling AOW in 2014 worden de werkzaamheden door een gespecialiseerd team uitgevoerd. Dit sluit beter aan op de complexiteit en de geringe omvang van de regeling vanaf dit jaar.

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



### Recente onzekerheden (1 = 1%)

	2013	2012	2011
AOW	0,000	0,063	0,000
ANW	0,000	0,000	0,000
AKW	0,019	0,024	0,000
TOG	0,000	0,000	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand buitenland	0,008	0,084	0,030
AIO	2,285	0,310	0,306
MKOB	0,000	0,000	0,292
REM	0,012	-	-
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,012</b>	<b>0,059</b>	<b>0,007</b>

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt onder de norm van 3 procent die voor onzekerheden is vastgesteld. Uit ervaring blijkt overigens dat een aanmerkelijk deel van de onzekere posten bij afwikkeling van grotendeels rechtmatig zijn.

### 5.2.2 Tijdigheid

#### Percentage tijdig afgehandeld

	streefwaarde 2013	2013	2012
AOW nationaal	98%	99%	99%
AOW internationaal	96%	99%	98%
Anw nationaal	96%	99%	98%
Anw internationaal	96%	95%	98%
AKW nationaal	96%	99%	99%
AKW internationaal	96%	98%	98%
AIO	95%	99%	99%
TAS	98%	100%	100%
TOG	85%	100%	99%
REM	85%	99%	99%

In bovenstaande tabel zijn de gerealiseerde resultaten met betrekking tot de tijdigheid in 2013 voor de AOW, Anw, AKW, AIO, TAS, TOG en REM weergegeven.

Met uitzondering van de Anw internationaal zijn alle streefwaarden gehaald of zelfs hoger dan de norm. Dat Anw internationaal lager uitvalt, heeft te maken met de invoering van de Wet woonlandbeginsel in de sociale zekerheid. Deze wet heeft voor een aantal buiten Nederland wonende gerechtigden tot verlaging van de nabestaandenuitkering geleid. Veel van deze gerechtigden hebben een bezwaarschrift ingediend. De meeste bezwaarschriften houdt de SVB met toestemming van de bezwaarmakers aan, totdat de rechter in hoogste aanleg uitspraak doet over de wet. Het aanhouden van de bezwaarschriften beïnvloedt de streefwaarde voor tijdige afhandeling in negatieve zin.

### 5.2.3 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 herziening 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 drie jaar.

Soort	Jaar		
	Nieuwe zaken	Afgedane zaken	
Bezwaar	2011	20.793	13.440
	2012	14.348	13.172
	2013	16.671	20.702
Beroep	2011	1.318	978
	2012	1.254	1.182
	2013	1.327	1.170
Hoger beroep, cassatie, verzet, voorlopige voorziening, verzoek om herziening	2011	457	373
	2012	626	449
	2013	610	616

Bij de bezwaarzaken zien we een toename van het aantal nieuwe zaken en een toename van het aantal afgedane zaken. De toename van nieuwe zaken heeft te maken met de inwerkingtreding van de Wet woonlandbeginsel in de sociale zekerheid, die voor een aantal klantgroepen tot verlaging van kinderbijslag en nabestaandenuitkering heeft geleid. De toename van het aantal afgedane bezwaarzaken valt te verklaren door de afwikkeling van de bezwaarzaken in verband met de MKOB. De MKOB-wetgeving was in 2011 verantwoordelijk voor een forse stijging van het aantal nieuwe bezwaarzaken. Het merendeel van die zaken is toen in overleg met de klant aangehouden en is in 2013 afgehandeld, na inwerkingtreding van de Regeling koopkrachttegemoetkoming niet-KOB-gerechtigden met een AOW-pensioen. Ook bij de beroepszaken zien we in 2013 een toename van het aantal nieuwe en afgedane zaken.

### 5.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee: naast rechtmatigheid, klantgerichtheid en continuïteit van de organisatie, is een efficiënte bedrijfsvoering van essentieel belang. Bepalend hiervoor is een doelmatige inrichting van de verschillende productieprocessen in het SV en 'niet-SV domein'. De SVB heeft concept van Lean omarmd als middel om vanuit het klantperspectief continu te verbeteren. Verbeteringen in de gevalsbehandeling en in de besturing van de organisatie leiden al langere tijd tot goede resultaten. Zo blijft de kostenontwikkeling (kosten per klant) bij de grote SV wetten (AOW en AKW) al een tiental jaren onder de nationale loon – en prijsontwikkeling.

### *Efficiency*

Om de efficiëntie te meten is met het Ministerie van SZW afgesproken dat het kostenniveau van vorig jaar worden vergeleken met het kostenniveau van dit jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en nieuw beleid (exclusief voorzieningen). De berekeningswijze die daarbij wordt gehanteerd is als volgt:

1. Uitgangspunt zijn de totale kosten van 2012 (exclusief voorzieningen). Deze worden gecorrigeerd voor projectkosten die met een doeluitkering worden gefinancierd.
2. Daarna wordt er een 'verwacht kostenniveau 2013' bepaald. Dit gebeurt door de kosten 2012 te verhogen met de CPB index voor loon – en prijsontwikkeling, een correctie voor volume effecten (afname instroom werk) en een correctie voor de middelen welke zijn toegevoegd ten behoeve van nieuw beleid in 2013.
3. Dit 'verwachte kostenniveau' wordt vergeleken met het werkelijke kostenniveau in 2013, exclusief de dotaties aan de voorziening en exclusief projecten gefinancierd met een doeluitkering.

De SVB slaagt er al enkele jaren in om haar bedrijfsvoering steeds efficiënter in te richten. Uit de berekening (die hieronder is toegelicht) blijkt dat we 5,9% efficiency hebben bereikt. In 2012 was de efficiency 3,0%. De continue (proces) verbeteringen hebben het beoogde efficiency resultaat ver overtroffen.

Berekening: In 2012 was het kostenniveau € 222,9 miljoen. Herziening van de berekening naar het kostenniveau 2013 komt uit op € 231,2 miljoen. Het verschil ad € 8,3 miljoen bestaat uit de volgende componenten:

- + € 2,1 miljoen Remigratiewet
- - € 3,3 miljoen volume effect
- + € 3,8 miljoen; loon- (1,25%) en prijscompensatie (2,75%)
- + € 5,7 miljoen nieuw beleid; met name Overbruggingsregeling AOW, MKOB en intensivering vermogenscontroles AIO

Het werkelijke kostenniveau (exclusief dotatie voorzieningen en exclusief met doeluitkering gefinancierde projecten) bedraagt € 217,7 miljoen. Door het berekende kostenniveau 2013 te vergelijken met het werkelijke niveau 2013 (€ 231,2 versus 217,7) is het percentage van 5,9% bepaald.

### *Kosten per klant per wet/regeling*

Een tweede manier om de doelmatigheid te meten is de ontwikkeling van de kosten per regeling 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. Hieronder wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant.

**Kosten per klant per jaar**

(exclusief mutatie voorzieningen)

(1 = € 1)

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
AOW	36	36	39	43	45	43	41	42	41
Anw	295	237	232	247	229	204	208	211	217
AKW	34	37	37	37	39	34	33	36	37
TOG	91	107	110	85	85	114	101	106	119
TAS	2.460	3.032	2.926	3.245	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249
AIO*	351	404	349	301	nb	nb	nb	nb	nb
WKB* *	414	400	366	369	643	nb	nb	nb	nb
Bijstand Buitenland	1.483	2.498	3.101	2.660	2.269	nb	nb	nb	nb
Remigratie	334	376	356	380	290				
Overbruggingsregeling AOW	451								

\* AIO: dit betreft de kosten per huishouden

\*\* inclusief Wko. Conform afspraak met het Ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord.

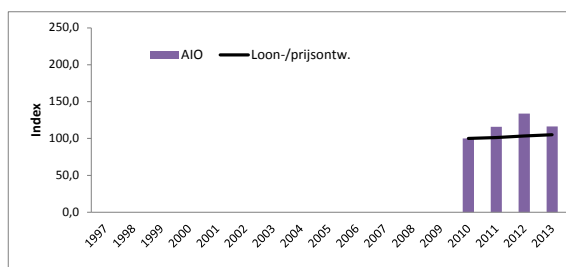
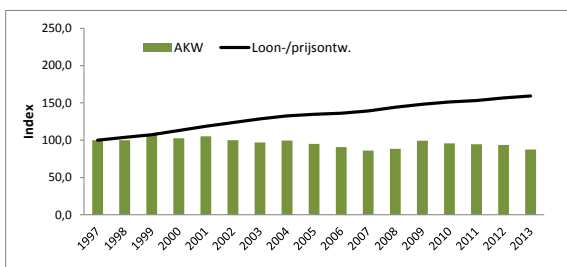
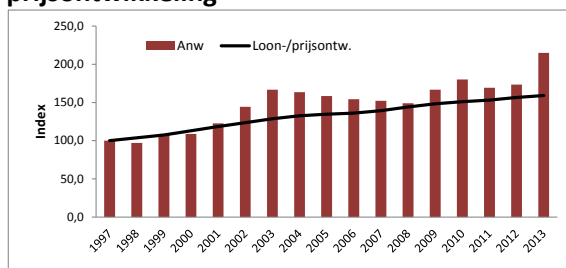
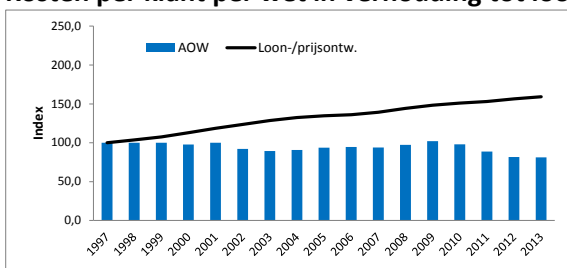
De totale uitvoeringskosten per wet/regeling zijn opgebouwd uit directe -en indirecte toegerekende kosten. Zowel volume-effecten als wijzigingen in de regeling zijn van invloed op de hoogte van de kosten per klant in 2013.

Volume effecten leiden, via de ingezette fte's, direct tot verhoging of verlaging van de directe kosten. Bij de indirecte kosten is het volume effect pas na langere tijd merkbaar. Dat komt doordat er tijd nodig is om de indirecte (overhead)kosten hierop aan te passen. Bij sterke volumedalingen gaan derhalve de overheadkosten zwaarder wegen. Wijzigingen in regelingen leiden tot veranderingen in de arbeidsintensiviteit van een regeling. Dit is bijvoorbeeld bij de WKB het geval, vanwege de stijging van het aantal buitenlandse gezinsbijslagen, welke een lage automatiseringsgraad en hoog afbreukrisico kennen met betrekking tot de rechtmatigheid. De laatste jaren is er een toename van de complexiteit van het werk. De stijging van de Anw staat toegelicht in paragraaf 2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw).

**Kostentoerekeningsmethodiek**

De kostentoerekeningsmethodiek heeft als uitgangspunt om de toerekening zo transparant mogelijk te maken. In de methodiek worden de indirecte (overhead)kosten zoals 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 voorgaande grafieken is zichtbaar dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW over een periode van tien jaar onder de nationale loon- en prijsontwikkeling ligt. Voor de Anw geldt dit niet. In het verleden (vanaf 2002) werd de stijging van de kosten per Anw-klant voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. De sterke stijging in 2013 wordt veroorzaakt door de grote daling in het aantal gerechtigden, waardoor de (vaste) kosten over minder klanten moeten worden verdeeld.

De AIO wordt sinds 2010 door de SVB uitgevoerd. In 2013 is er een kostendaling (efficiëntere uitvoering) bereikt, waardoor het kostenniveau weer op het niveau van de loon- en prijsontwikkeling ligt.

### 5.2.5 Handhaving

Eerlijke sociale zekerheid betekent dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft. Handhaving hoort daarbij. Het is alles wat de SVB doet om fouten en fraude van haar klanten tegen te gaan. Preventie staat daarbij voorop. We informeren onze klanten over hun rechten en plichten, we controleren de gegevens (detectie), we doen onderzoek en we corrigeren en sanctioneren fouten en fraude. Zo kunnen mensen erop rekenen dat we zorgvuldig omgaan met het geld van de gemeenschap.

We informeren onze klanten over rechten en plichten, via onze internetsite, met brochures, de periodiek Mijn AOW en met mediacampagnes. 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. De SVB participeert daarom ook in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van het Ministerie van SZW.

Als wij een onrechtmatige situatie ontdekken vorderen we het teveel betaalde terug en leggen we een sanctie (boete of maatregel) op. Bij een vermoeden van strafrechtelijke fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs voor strafbare feiten doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie.

#### Sancties

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Aantal	4.195	7.699	444	1.078	13.026	19.266	1.421	1.356	19.086	29.399
Bedrag*	1.291	903	378	172	635	566	553	105	2.857	1.746

#### Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Aantal	1.624	4.728	194	654	2.947	4.852	627	786	5.392	11.020
Bedrag*	5.521	11.102	1.424	2.527	1.666	2.683	1.790	1.101	10.401	17.413

#### Aangiften

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2013	2012	2013	2012	2013**	2012	2013	2012	2013	2012
Aantal	7	33	6	28	0	4	3	12	16	77
Bedrag*	114	506	487	1.528	0	46	67	298	668	2.378

\*1 = € 1.000

\*\* In 2013 waren er geen aangiften AKW.

De afname van het aantal sancties en terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd, is het gevolg van de Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen (WEU). Op grond van de WEU geldt de inlichtingenplicht en dus ook sanctionering voor burgers niet als de uitvoeringsorganisatie wijzigingen in inkomen kan vaststellen aan de hand van andere administraties, zoals de polisadministratie.

Door de invoering van de Fraudewet per 1 januari 2013 is het totaalbedrag van de sancties gestegen. De hoogte van de boete bij overtredingen is net zo hoog geworden als het teveel ontvangen bedrag. De afname van aangiften is hieronder, bij de kengetallen, toegelicht.

### Kosten

Handhavingsactiviteiten waarborgen de rechtmatigheid van uitkeringen. De kosten en doelmatigheid verliezen we daarbij niet uit het oog. 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)	
	<b>2013</b>	<b>2012</b>	
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	300	300	
Controle	1.600	1.750	
Bijzonder onderzoek (toezicht en opsporing)	4.150	4.500	
Totaal	6.050	6.550	

De kosten van handhaving zijn in 2013 gedaald ten opzichte van 2012. Dit komt door de bezuiniging op de formatie van bijzonder onderzoek. Het investeren van ongeveer € 6 miljoen in handhaving levert ongeveer € 14 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 en rapporteert over handhaving aan de hand van prestatie indicatoren en 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 en schriftelijke enquête onder aselekt gekozen klanten. Dit geeft een indicatief resultaat. Tot 2011 verrichtte de SVB dit onderzoek zelf. Met ingang van 2012 verricht het Ministerie van SZW dit onderzoek voor de door de SVB, UWV en gemeenten uitgevoerde wetten en regelingen. De kengetallen 2012 zijn opgenomen in het SZW jaarverslag 2012. De doelstelling van minimaal 60% bekendheid bij de SVB wetten is steeds ruim behaald. In 2013 heeft het Ministerie van SZW geen onderzoek laten plaatsvinden. Het onderzoek wordt in 2014 weer uitgevoerd.

#### *Afdoening*

Dit betreft de administratiefrechtelijke afdoening van gevallen waarbij geen aangifte is gedaan of waarbij de Officier van Justitie heeft geseponneerd. De doelstelling was minimaal 95 procent afdoening. De realisatie werd echter sterk beïnvloed door het jaarlijks steeds kleiner aantal zaken ten opzichte van het totaal. In het jaar 2008 ging het om 488 zaken. In 2012 nog slechts om 68 zaken. Ingaande 2013 is afdoening daarom niet meer een prestatie-indicator.

#### *Fraudesignalen*

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

Met ingang van 1 mei 2012 is het SVB frauderegistratiesysteem vervangen en is tevens de oude eenheid van werken 'onderzoek' vervangen door een nieuwe eenheid 'zaak'. In een onderzoek kunnen één of meer personen met fraude bij één of meerdere wetten betrokken zijn. In een zaak is er altijd sprake van één persoon en één wet. Het aantal fraudesignalen op basis van onderzoeken is hierdoor niet exact vergelijkbaar met het aantal op basis van zaken. Vooral het aantal AIO-zaken is hierdoor toegenomen. Een AIO gerechtigde is meestal ook een AOW-gerechtigde. Voorheen was er sprake van één onderzoek, nu is er sprake van twee zaken.

De categorie 'overige' betreft personen die gerechtigde zijn bij andere regelingen dan de AOW, Anw, AKW of AIO en (sinds 1 mei 2012) ook de personen die zelf geen gerechtigde zijn maar die wel betrokken zijn bij een zaak. Het aantal 'overige' zaken is hierdoor sterk toegenomen.

#### Fraudesignalen 2012

	AOW	Anw	AKW	AIO	Overige	Totaal
Onderzoeken	1.091	226	459	26	452	2.254
Zaken	2.329	381	549	405	286	3.950

#### Fraudesignalen 2013

	AOW	Anw	AKW	AIO	Overige	Totaal
Zaken	4.240	480	1115	839	1.223	7.897

#### 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. In 2013 hebben wij verwacht ongeveer 30 keer aangifte te doen. Wij hebben 16 keer aangifte gedaan in het kader van de AOW, Anw, AKW, AIO en 1 keer in het kader van andere regelingen. In totaal dus 17 keer. Het lagere aantal dan verwacht, en ten opzichte van 2012, houdt verband met de verschuiving van strafrechtelijke naar administratiefrechtelijke aanpak van fraude. Zo is de aangiftetgrens per 1 januari 2013 verhoogd van € 10.000 naar € 50.000.

#### Incassoratio

Dit is de mate waarin vorderingen geïncasseerd worden. Het berekenen van de incassoratio is met ingang van 2013 veranderd. Voorheen werden de vorderingen in een jaar afgezet tegen alle incasso's van datzelfde jaar. Met de invoering van de nieuwe Fraudewet per 2013 is deze systematiek gewijzigd. Voortaan volgt de SVB, gedurende vijf jaar, de ontwikkeling van de incasso op vorderingen die in 2013 zijn opgevoerd. Dit wordt gedaan door van alle in 2013 opgevoerde vorderingen het percentage te bepalen van de vorderingen die per balansdatum zijn terugbetaald. Deze incassoratio cumuleert dus over 5 jaar totdat het maximum (idealiter 100%) is bereikt. Met deze nieuwe benadering wordt een beter inzicht verkregen in de werkelijke doorlooptijden van terugvorderingen.

Vanzelfsprekend is de incasso op vorderingen die in de loop van 2013 zijn opgevoerd om bovenstaande reden per 1 januari 2014 nog relatief laag. Na afloop van 2014 zal de incasso op vorderingen van 2013 flink zijn toegenomen. De ervaring leert dat de SVB het merendeel van alle vorderingen binnen twee jaar terug kan vorderen, mede omdat de te incasseren bedragen automatisch (gefaseerd) worden ingehouden op de uitkering.

#### 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 hierover in de Integrale Rapportage Handhaving van SZW.



### *Interventieteams en de controle in het buitenland*

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

## **5.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant**

*Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie aanbieden van producten en diensten. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben. Daarbij beschouwt de SVB alle burgers als klant, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen of informatie van de SVB krijgen. Vanuit de Burgerpolis-gedachte bieden we burgers een helder overzicht 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*

Integrale dienstverlening staat aan de basis van excellente dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat medewerkers zowel de AKW, de AOW als de Anw kunnen uitvoeren in integrale serviceteams (IST). De dienstverlening van het serviceteam is gericht op persoonlijke, integrale service op maat. Uitgangspunt daarbij is een klantgebeurtenis; een verandering in de persoonlijke omstandigheden van de klant. Het serviceteam verwerkt klantgebeurtenissen integraal van de aanleiding tot het resultaat voor de klant. Naast integrale serviceteams zijn er ook gespecialiseerde plusteams, waar de kleinere regelingen of meer complexe onderdelen van het werk worden uitgevoerd. In 2013 is gestart met de Overbruggingsregeling AOW in een plusteam. Daarnaast is een centrale debiteurenteam ingericht.

### *Klanttevredenheid*

In november 2012 is er voor het laatst een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder AOW, Anw, AKW, AIO en TOG klanten. Niet alleen onder klanten die onlangs contact hebben gehad, maar ook onder klanten die geen contact hebben gehad maar wel een betaling ontvangen, scoorden we afgerond even hoog: een 8.

Voor klanttevredenheid is er in 2013 geen onderzoek gedaan; het klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats. In 2014 gaat de klanttevredenheid weer gemeten worden. Door het hanteren van een tweejaarlijks onderzoek wordt een kwaliteit gewaarborgd van het onderzoek.

### *Klantbezoeken*

Vanaf juni 2013 vragen we klanten eerst te bellen om een afspraak maken als zij de SVB willen bezoeken. Doel hiervan is om het aantal bezoeken te verminderen, en de bezoeken die nodig blijven, efficiënter af te kunnen handelen. Als de klant belt om een afspraak te maken probeert de medewerker eerst de klant telefonisch te helpen. Als dat niet kan maakt de medewerker een afspraak met de klant. Klanten die spontaan langskomen kunnen kiezen voor een afspraak, maar ook kiezen om te wachten tot een medewerker beschikbaar is. De eerste ervaringen zijn positief.

### *Afhandeling klachten*

Het aantal klachten is in 2013 met 6,6% gedaald ten opzichte van 2012. Bij de AOW en AKW, de grootste wetten die de SVB uitvoert, zijn de aantallen nagenoeg onveranderd. De afname van het aantal klachten wordt met name veroorzaakt door een daling van 27,5% bij het onderdeel Verzekeringen. De verzekeringsactiviteiten die de SVB uitvoert staan beschreven in paragraaf 2.18 van het jaarverslag. De afname is het directe positieve gevolg van diverse procesverbeteringen die bij dit organisatieonderdeel zijn doorgevoerd.



Het is wettelijk verplicht klachten binnen 6 weken af te handelen. Deze termijn mag worden verlengd met toestemming van de klant. Van de klachten is gemiddeld 97% binnen 6 weken dan wel binnen de afgesproken termijn na verlenging afgehandeld.

De percentages van Anw, WKB én REM zijn laag, maar de aantallen ook. Het gaat in totaal om vijf dossiers. Bij de WKB is één klacht te laat onderkend en de andere is onverrichter zake afgesloten nadat klant is verzocht om de klacht toe te lichten omdat deze totaal onbegrijpelijk was en de klant niet heeft gereageerd op het verzoek toelichting te geven.

Overschrijding van de termijn wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door het te laat onderkennen van de klacht of door samenloop met een bezwaarprocedure. In dat laatste geval is het gebruikelijk dat de klacht en het bezwaarschrift gezamenlijk worden afgehandeld. Voor afhandeling van een bezwaarschrift geldt een termijn van 13 weken.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is gestegen van 52% in de afgelopen twee jaar naar 54% in 2013. In 2013 zijn daarom stappen gezet om het proces van klachtafhandeling te verbeteren. Dit heeft geresulteerd in de invoering van een hernieuwde klachtenprocedure per januari 2014 om de snelheid van afhandeling te verbeteren en een veelal mondelinge afhandeling te realiseren. Daarnaast wordt de uitvoerende organisatie zo ingericht dat we meer leren van klachten en meer anticiperen op de klantsignalen die we krijgen.

#### Afhandeling klachten

	aantal klachten	aantal gegrond	% gegrond	aantal tijdig	% tijdig
AOW	369	203	55%	355	96%
Anw	32	19	59%	30	94%
AKW	167	82	49%	162	97%
TOG	6	1	17%	6	100%
AIO	37	17	46%	36	97%
REM	5	2	40%	4	80%
WKB	4	2	50%	2	50%
Verzekeringen	129	80	62%	129	100%
Overig*	18	9	50%	18	100%
<b>Totaal</b>	<b>767</b>	<b>415</b>	<b>54%</b>	<b>742</b>	<b>97%</b>

\*Overig: gezinsbijslag, Volledig Verzekerdenadministratie, Overbruggingsregeling AOW, MKOB, TAS/TNS en Bijstand Buitenland

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

*De missie waar de SVB voor staat, betekent 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.*

De SVB heeft als belangrijke ambitie dat zij er alles aan doet om betrokken en zich ontwikkelende medewerkers te hebben:

*'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.'*

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 de organisatie, geven stem aan onze dienstverlening en vormen de verbindende schakel. 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. Daarnaast dragen ook aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling bij aan een plezierig werkklimaat. Van medewerkers vragen we een samenwerkende, resultaat- en klantgerichte instelling, inzet en verantwoordelijkheidsbesef.

Samenwerken is de belangrijkste competentie voor alle SVB-medewerkers. Wij geloven dat wij het beste resultaat voor onze klanten bereiken door heel goed met elkaar maar ook met de wereld om ons heen samen te werken. In onze visie voelt iedere medewerker eigenaarschap, is zakelijk en altijd gericht op hetzelfde doel: de klant.

Onze medewerkers krijgen dagelijks te maken met grote en kleinere veranderingen in hun omgeving, hun werkgebied en de systemen waarmee ze werken. Wij ondersteunen vanuit de SVB waar we kunnen en zijn daarbij gericht op duurzame inzetbaarheid, ontwikkeling en betrokkenheid. Hieronder geven wij een toelichting op de belangrijkste projecten en initiatieven op dat gebied.

#### **5.4.1 Activiteiten op sociaal gebied**

##### **Boventaligheid als gevolg van de taakstelling**

In het kader van de taakstelling 2012 – 2015 is een Dynamisch Personeelsplan opgesteld. Doelstelling van dit plan is het per jaar in beeld brengen van de kwantitatieve boventaligheid als gevolg van de formatiereductie. Per 1 januari 2013 zijn 183 medewerkers formeel boventalig geworden. Deze medewerkers worden door loopbaanadviseurs van de SVB begeleid naar ander werk in samenwerking met outplacementbureaus.

##### **Werkgever met aandacht**

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever die aandacht heeft voor en investeert in sociale aspecten binnen de organisatie. Belangrijke stappen die in 2013 zijn gezet:

##### *CAO en verlengd Sociaal Beleidskader*

Per 1 januari 2013 is uitvoering gegeven aan de nieuwe vakantiewetgeving. Er gelden nieuwe vervaltermijnen voor verlof. Als gevolg hiervan is in 2013 aan medewerkers eenmalig en bij uitzondering de mogelijkheid geboden om oude verlofstuwmeren te verkopen, wanneer het alsnog opnemen van vakantieverlof niet mogelijk was. Medewerkers bouwen vanaf 2013 geen nieuwe leeftijdsvakantiedagen meer op.

Aan het einde van 2013 zijn werkgroepen gestart met vakbondsleden, OR-leden en andere medewerkers, die meedenken over een viertal belangrijke onderwerpen voor de komende cao-onderhandelingen: duurzame inzetbaarheid, SBK – van werk naar werk, flexibiliteit (arbeidsduur en verlof), en mobiliteit / reisregelingen. Het doel is om meer medewerkers te betrekken bij de cao en SBK. De huidige cao en SBK lopen af per 1 juli 2014.

##### *Vereenvoudiging PVB-cyclus (Planning, Voortgang en Beoordeling)*

In 2013 is met de invoering van het leiderschapsprofiel de beoordelingssystematiek verder ontwikkeld. De mogelijkheid is gecreëerd andere resultaat- en competentieafspraken dan voor de functie gelden op te nemen in de PVB om daarmee ontwikkeling nog meer te stimuleren. Ook kunnen nu in de PVB de coaching- en ontwikkeltips direct worden geraadpleegd.

Onderzocht wordt of de huidige kerncompetenties nog passend zijn bij het nieuwe leiderschapsprofiel en in welke mate het thema “duurzame inzetbaarheid” leidt tot aanpassingen in de PVB.

Uiteindelijk doel is om een goed beeld te hebben van de kwaliteit en ontwikkelingspanningen van SVB medewerkers.

#### *Het Nieuwe Werken (HNW)*

De SVB heeft op kleine schaal geëxperimenteerd met Het Nieuwe Werken in ‘proeftuinen’, die er op gericht zijn zo veel mogelijk ervaring op te doen met de verschillende thema’s van HNW. Door HNW op die manier te beproeven, met alle beschikbare mogelijkheden en middelen, is inzicht verkregen in wat al voorhanden is qua middelen en mogelijkheden, wat goed past en werkt bij HNW en wat eventueel aanvullend nodig is om het concept verder uit te werken en ondersteunen.

#### *Kennisontwikkeling IST medewerker*

Voor de integraal werkende serviceteammedewerkers internationaal (medewerker IST-B) is vanaf januari 2013 de geheel vernieuwde interne bedrijfsopleiding IST-B van start gegaan. Naast drie basismodulen kiest elke deelnemer een specifieke keuzemodule. Hiermee is de in 2012 gestarte ontwikkeling van een geheel vernieuwde integrale bedrijfsopleiding IST A (nationaal werk ) en B (internationaal werk) afgerond.

De in 2013 geplande opleidingsinspanning om iedere serviceteammedewerker op te leiden voor het Multiregelingsstelsel (MRS) is verschoven naar 2014. Naast de voorbereidingen op de MRS-trainingen is de SVB Academie eind 2013 gestart met het ontwikkelen van workshops die in het verlengde liggen van de oorspronkelijke trainingen voor integraal werken (Focustrainingen IST), met als doel de medewerkers blijvend te ondersteunen bij hun integrale werkzaamheden. In januari 2014 zijn de workshops van start gegaan.

Vanaf september 2013 zijn ook medewerkers opgeleid voor de nieuwe Overbruggingsregeling AOW (locatie Groningen) en het centraal ingerichte debiteurenteam (locatie Utrecht). Daarnaast heeft de SVB Academie infosessies voor medewerkers gegeven over diverse wetswijzigingen, zoals de afschaffing van de halfwezenuitkering. Dit wordt in 2014 gecontinueerd voor op handen zijnde wetswijzigingen, samen met de actualisering van bestaande modules voor wets- en systeemwijzigingen.

#### *Organisatieontwikkeling*

De SVB heeft in 2013 verder vorm gegeven aan haar organisatieontwikkeling door het opstellen van het eerder genoemde leiderschapsprofiel, het implementeren van een gemeenschappelijke taal voor teamontwikkeling en het doorvertalen van de strategie in een change story die in de organisatie gelanceerd is. De organisatieontwikkeling richt zich op het versterken van de wendbaarheid van de organisatie door zich te richten op samenwerking binnen teams en tussen teams om uiteindelijk meer te doen met minder mensen. Belangrijke input voor de organisatieontwikkeling komt voort uit de resultaten van een HPO onderzoek (High Performance Organization).

In 2013 zijn ook verschillende inrichtingsplannen geëffectueerd waarmee de organisatiestructuur beter aansluit bij de doelstellingen van de SVB.

*Imago van de SVB als aantrekkelijke werkgever*

Het aantal vacatures bij de SVB is in 2013 met 10% gestegen ten opzichte van 2012 (van 115 naar 127). Dit is met name het gevolg van nieuwe functies die zijn ontstaan bij herinrichtingen binnen de organisatie en de ontwikkeling van nieuwe systemen en daarmee benodigde nieuwe expertise binnen het IT Bedrijf. De SVB richt zich als werkgever op specifieke doelgroepen die de SVB nodig heeft, zoals ICT-ers en young professionals. Het actief inzetten van social media is verder doorgevoerd bij het benaderen van deze doelgroepen en bij de concrete invulling van vacatures. De SVB heeft, net als in 2012, de award “Top Employer” ontvangen. Ook is in 2013 gestart met de ontwikkeling van een nieuwe vernieuwing van de SVB-website gericht op de arbeidsmarkt: ‘werkenbijdesvb.nl’.

**5.4.2 Strategische personeelsplanning, duurzame inzetbaarheid en talentontwikkeling**

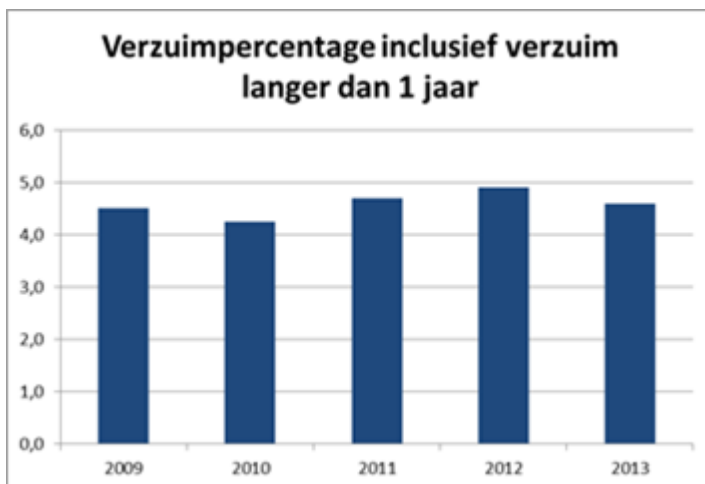
Eind 2013 bestond de interne personeelsbezetting bij de SVB uit 2.730 fte (3.002 medewerkers). De verhouding man/vrouw was 48/52 procent. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was 47,4 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 50 jaar oud en vrouwen waren gemiddeld 45,1 jaar. Ultimo 2013 bedroeg de gemiddelde diensttijd 19,6 jaar; mannen waren gemiddeld 21,8 jaar in dienst en vrouwen 17,6 jaar.

Gegevens van het medewerkersbestand zijn in combinatie met potentieel inschattingen gebruikt om strategische personeelsplanning vorm te geven. Door te sturen op de ontwikkeling en kwaliteit van medewerkers, successieplanning toe te passen, waar mogelijk gebruik te maken van een flexibele schil en te investeren in duurzame inzetbaarheid van medewerkers wordt geborgd dat het personeelsbestand ook in de toekomst passend is bij de doelstellingen van de SVB.

Uitkomsten van de strategische personeelsplanning zijn toegepast bij de herinrichting van de directie HR zodat er nadrukkelijk meer focus ligt op talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Op het gebied van duurzame inzetbaarheid en mobiliteit zijn trainingen ontwikkeld die in 2014 worden aangeboden binnen de organisatie.

**5.4.3 Ziekteverzuim**

In 2013 bedroeg het ziekteverzuim 4,6% tegenover 4,9% in 2012. Er wordt vervolg gegeven aan de ingezette acties om het verzuim te beheersen. Bovendien worden de maatregelen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.



HR ondersteunt het management bij het beheersen en terugdringen van het ziekteverzuim door reguliere activiteiten als het organiseren van SMT's (sociaal medische teams), monitoring en advisering re-integratie en Poortwachter. In 2013 is aanvullend geïnvesteerd in:

- Adequate stuur- en managementinformatie
- Vergroten kennis en expertise van procedures en wetten
- Verzuimregie op complexe casuïstiek
- Preventie van verzuim onder andere door middel van gezondheidschecks

Daarnaast zijn in 2013 decentraal een aantal maatregelen genomen om het verzuim terug te dringen tot onder de norm van 4,1%. Maatregelen zijn:

- Herinvoering dan wel verhoging van de frequentie van de SMT's waarin naast casuïstiek ook aan de orde: preventie van verzuim, werkdrukbeleving, de invloed van reorganisaties op het ziekteverzuim en rouwverwerking bij reorganisaties.
- Ziekteverzuimdossiers opnieuw bezien in het kader van acties Wet verbetering poortwachter (WVP), maatregelen en re-integratiemogelijkheden.
- Maandelijks bespreking van verzuimpercentages in MT's en instellen van 'logboek' voor delen van ziekmeldingen en uitgevoerde acties n.a.v. lopend verzuim.
- Inloopsprekuren bedrijfsarts, inzet van bedrijfsmaatschappelijk werk en arbeidsdeskundigen bij complexe casuïstiek.
- Expliciete aandacht in teamoverleg voor ziekteverzuim en positieve aandacht voor nul-verzuimers.

#### *Meldingsfrequentie*

Het aantal ziekmeldingen per medewerker is in 2013 gelijk gebleven ten opzichte van 2012 (1,2). Daarmee halen we onze norm (van 1,2) per medewerker per jaar. We zitten echter nog boven het gemiddelde van 1 keer per jaar in vergelijking met het gemiddelde in Nederland, maar lager dan de 1,3 bij de sector openbaar bestuur.

## **5.5 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijke betrokkenheid**

*Samenwerken betekent kennisdelen. De SVB is van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever gegroeid naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen accommodeert. Vanwege de grote decentralisaties, zal deze trend zich voortzetten met een rol voor opdrachtgeverschap voor gemeenten. In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen net als voor het vaststellen van de actuele verzekeringspositie AWBZ. Wij delen die kennis met andere overheidsorganisaties. De SVB heeft een visie op wie haar stakeholders zijn en hoe zij de relatie met die stakeholders verder wil ontwikkelen en onderhouden.*

### **5.5.1 Burgerpolis**

De Burgerpolis is een antwoord op de maatschappelijke behoefte naar overzicht en inzicht in het stelsel van sociale zekerheid (en zorg). Doel van de Burgerpolis is dat de overheid burgers duidelijk en eenvoudig informeert over hun rechten en plichten, bij voorkeur op een persoonsgebonden manier. Op deze manier heeft de burger ook daadwerkelijk toegang tot zijn rechten.

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?

De Burgerpolis is geen op zichzelf staand initiatief. Het is een gedachtegoed dat aansluit bij andere ontwikkelingen die al in gang zijn gezet, zoals Overheid heeft Antwoord, het Pensioenregister, [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), diverse portals van de Manifestgroep en het WRR-rapport over de i-overheid.

Eind 2009 is de Raad van Inspiratie van de Burgerpolis 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. De SVB houdt het concept van de Raad van Inspiratie graag in stand. Haar leden zullen daarom blijvend ingezet worden bij diverse bijeenkomsten in het teken van de doorontwikkeling van de Burgerpolis-gedachte.

### 5.5.2 Veranderprogramma SVB Tien

Het programma SVB Tien is het strategisch veranderprogramma van de SVB, 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.

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

Het programma bestaat uit twee onderdelen:

- Cluster 1: een organisatorische component, waarin de verbetering van de dienstverlening centraal staat op basis van de inrichting en ontwikkeling van 'integrale serviceteams';
- Cluster 2: de invoering van generieke processen en een Multiregelingsysteem voor de ondersteuning van de regelingen die de SVB uitvoert.

#### *Cluster 1: Serviceteams en procesverbeteringen*

In 2010 is gestart met de samenvoeging van AKW- en AOW-serviceteams en met opleidingen om te komen tot integrale serviceteams. Dit traject is eind december 2012 met succes afgerond. Resultaat zijn IST medewerkers die meerdere wetten uitvoeren en - waar van toepassing - klanten integraal kunnen bedienen (zie voor meer informatie paragraaf 5.3).

De focus in 2013 lag op de voorbereiding van de gebruikersopleidingen voor de invoering van het Multiregelingsysteem. Daarnaast zijn inrichtingsvoorstellen uitgewerkt voor de centralisatie van de postkamer, centralisatie van de werkverdeling, centralisatie van de telefonie en centralisatie van het debiteurenbeheer. De centralisatie van het debiteurenbeheer is reeds in gang gezet.

#### *Cluster 2: Generieke processen en ICT*

De ontwikkeling van het Multiregelingsysteem vindt stapsgewijs en gecontroleerd plaats. Sinds 2009 zijn diverse stappen gezet en is de eerste Business Release (Vrijwillig Verzekeren) in beheer genomen door de staande organisatie.

In Business Release 2 (BR2) wordt het Multiregelingsysteem als generiek systeem ontwikkeld en ingericht voor de ondersteuning van de regelingen in het kinddomein (AKW en TOG).

In juni 2013 heeft de SVB besloten het Multiregelingensysteem niet in te voeren in het vierde kwartaal van 2013, zoals eerder was gepland. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat zowel het systeem als de (beheer-) organisatie nog niet klaar zijn voor een verantwoorde invoering. Dit is mede een gevolg van de latere oplevering van het Multiregelingensysteem door de implementatiepartner, de nog beperkte voortgang bij het testen door de hoeveelheid gevonden bevindingen, instabiele ICT-omgevingen en de complexiteit van het datamigratietraject.

De belangen zijn groot. Met bijna 2 miljoen klanten die voor hun kinderbijslag vertrouwen op de SVB wordt geen onnodig risico gelopen. Momenteel zorgen de huidige operationele systemen nog voor een goede uitvoering.

#### *Financiën – Bedrijfsvoering Veranderprogramma SVB Tien*

Het beschikbare budget voor SVB Tien in 2013 bedroeg € 13,7 miljoen. De realisatie over heel 2013 komt vrijwel uit op dit bedrag (99% van beschikbare budget). Van de realisatie is € 8,5 miljoen geactiveerd als intellectueel eigendom BR2. Hierover heeft in 2013 geen afschrijving plaatsgevonden. De via het resultaat te verantwoorden realisatie is uitgekomen op € 5,2 miljoen.

Door het besluit tot uitstel van invoering zijn meerkosten opgetreden. Deze kosten zijn opgevangen binnen de bestaande begroting omdat deze wegvallen tegen de lager uitgevallen realisatie door het schuiven van activiteiten van 2013 naar 2014.

Projecten met een ICT-component groter 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.

#### **5.5.3 Mijn SVB/DigiD SVB**

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

#### *Gebruik Webdiensten en kanaalsturing*

Al enkele jaren wordt nu bij de bevorderde aanvraag kinderbijslag en AOW geen papieren aanvraagformulier meer naar de klant verzonden, maar wordt gevraagd om via *MijnSVB* de zaken te regelen. Daarmee zijn grote successen geboekt waarbij het percentage online ingediende aanvragen verveelvoudigd is:

	2010	2011	2012	2013
AOW	20%	52%	67%	70%
AKW	85%	89%	98%	98%

Het percentage automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is eveneens gestegen van 40% (2011), 51% (2012) naar 54% in 2013. Van de AKW werd het afgelopen jaar gemiddeld 78% automatisch afgehandeld.

Doel blijft om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW te verhogen.



Er zijn binnen het AOW domein twee nieuwe webdiensten ontwikkeld, beide in verband met de verhoging van de AOW-leeftijd:

1. Aanvragen voorschotregeling AOW: de aanvrager kan als voorschot op zijn AOW een renteloze lening aanvragen bij de SVB. De Sociale verzekeringsbank verleent op aanvraag aan personen die de pensioengerechtigde leeftijd bereiken in de jaren 2013, 2014 of 2015 een voorschot op het ouderdomspensioen in de vorm van een renteloze lening (art. 22 lid 1 AOW).
2. Aanvragen Overbruggingsregeling AOW: de aanvrager kan een overbruggingsuitkering krijgen vanaf zijn 65e verjaardag tot de dag waarop de AOW ingaat.

#### *MijnOverheid en de Berichtenbox*

Het aantal gebruikers van de Berichtenbox is in 2013 gegroeid van 300.000 naar 500.000. Dat zijn klanten die op *MijnOverheid* hebben aangegeven, dat ze post van de SVB digitaal willen ontvangen. Dat heeft als resultaat dat maandelijks gemiddeld 8.000 brieven naar de Berichtenbox worden verzonden. In januari 2013 zijn de mailings AOW jaaropgave en AOW maandspecificaties (ieder 45.000 keer) ook digitaal worden verzonden.

De SVB had zich voorbereid op veel grotere aantallen te verzenden berichten. Gerekend was op 2 miljoen gebruikers van de Berichtenbox per 1 januari 2013, anticiperend op een toename van het gebruik door grootschalige introductie van de Berichtenbox bij de Belastingdienst. Deze wervingscampagne van de Belastingdienst is echter uitgesteld tot 2014. Toename van het gebruik van de Berichtenbox zal in 2014 plaatsvinden.

#### *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 verder paragraaf 5.5.4 Pensioenregister).

#### **5.5.4 Pensioenregister**

De SVB voert in opdracht van de Stichting Pensioenregister het beheer van de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Dit is een initiatief van de SVB, de pensioenfondsen en pensioenverzekeraars en geeft mensen in één oogopslag een overzicht van de opgebouwde AOW- (eerste pijler) en pensioenaanspraken via werkgevers (tweede pijler). In 2013 heeft de Beheerorganisatie wederom gezorgd voor een geruisloos functioneren van de website.

De implementatie van de effecten van de AOW-leeftijdverhoging is probleemloos verlopen. De Beheerorganisatie verzorgt ook het communicatiemanagement. Door de inzet van de communicatiecampagne en het actief onderhouden van persrelaties wordt continu gewerkt aan de zichtbaarheid en bekendheid van *Mijnpensioenoverzicht.nl*. Dit werpt duidelijk vruchten af: ruim 63% van de Nederlanders kent het initiatief en ruim driekwart waardeert *Mijnpensioenoverzicht.nl* positief. Sinds de lancering hebben ruim 7 miljoen mensen een overzicht aangevraagd.

In 2013 heeft het bestuur van de Stichting zich gebogen over de uitbreiding van *Mijnpensioenoverzicht.nl* tot een meer interactief instrument. In samenspraak met de partners en de sector is besloten dat er de komende jaren functionaliteiten worden toegevoegd die mensen meer inzicht geeft in de ontwikkeling van de koopkracht van het pensioen en de effecten van eerder stoppen of langer doorgaan met werken. Begin 2014 gaat binnen de stichting een programma-organisatie van start die de komende jaren zal werken aan de gewenste uitbreiding van *Mijnpensioenoverzicht.nl*.

### 5.5.5 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

De SVB participeert in Netspar vanaf de oprichting in 2005: *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 eerstestijlerpensioen. Zo biedt de SVB stageplekken aan voor studenten van economische masteropleidingen van de Universiteit van Tilburg met een zogenaamde Netspartrack of Netsparspecialisatie. 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 vanaf 2012 te verlagen.

### 5.5.6 Manifestgroep

De SVB is een van de initiatiefnemers van de Manifestgroep die in 2013 haar tienjarig bestaan vierde. De groep bestaat uit vijftien landelijke uitvoeringsorganisaties die gezamenlijk werken aan innovatie van de publieke dienstverlening. Het accent ligt op de elektronische dienstverlening door de gezamenlijke overheden.

De Manifestgroep initieert activiteiten en onderzoeken, bepaalt gezamenlijke standpunten over beleid van de rijksoverheid en neemt deel aan stuurgroepen en klankbordgroepen. De Manifestgroep stelt jaarlijks vast aan welke strategische onderwerpen zij prioriteit wil geven.

De SVB participeert actief in alle geledingen van de Manifestgroep, te weten: het regulier overleg van de bestuurders, de Architectuurraad, Community Voorzieningen, Community Dienstverlening, en Community Bedrijfsvoering.

In 2013 werd de aandacht onder meer gericht op:

- I NUP (Implementatie-agenda e-overheid, ofwel invoeren van de bouwstenen van de infrastructuur en basisregisters);
- Kanaalsturing (enerzijds bevorderen van digitale communicatie met burgers en anderzijds maatregelen treffen voor burgers die geen gebruik kunnen maken van digitale middelen);
- Het stelsel van Basisregistraties is voor de SVB van groot belang. De SVB richt zich vooral op de voor haar organisatie cruciale onderdelen, te weten GBA, mGBA en RNI;
- Open data (Inventarisatie van initiatieven en oriëntatie op het onderwerp);
- Financiering en governance van de e-overheid.

### 5.5.7 Rijksbrede Benchmark (RBB)

De RBB-Groep is een platform van en voor organisaties in de publieke sector. Leren van elkaar en samen kennis opbouwen staan centraal. 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 en nemen wij jaarlijks deel aan de Benchmark.

In 2013 heeft de SVB ook deelgenomen aan een grootschalig HPO-onderzoek (High Performance Organisation). De uitkomsten hiervan worden per directie opgepakt en zijn tevens meegenomen in de organisatieontwikkeling van de SVB.

### 5.5.8 SVB en duurzaamheid

De SVB heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en wil naar een CO<sub>2</sub>-neutrale bedrijfsvoering in 2020. Sinds 2008 wordt jaarlijks een zogenaamde CO<sub>2</sub>-benchmark uitgevoerd. Hierin vergelijken we de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze locaties, veroorzaakt door het gebruik van elektra, gas, afval, vervoer, papier en water. Daarnaast vergelijken we de totale uitstoot van de SVB met 230 vergelijkbare organisaties en met de best-practice.

In 2013 is deze benchmark opgemaakt over het jaar 2012. In 2012 is de door de SVB veroorzaakte CO<sub>2</sub>-uitstoot afgenomen tot 3.300 ton CO<sub>2</sub>, de laagste uitstoot sinds we dit in 2008 zijn begonnen te meten.

#### *Woon-werkverkeer*

Onze uitstoot wordt voor 85% veroorzaakt door ons woon-werkverkeer en dienstreizen. De SVB doet het op dit gebied in vergelijking met de benchmark heel goed. De situering van de SVB-locaties in de nabijheid van knooppunten van het openbaar vervoer, draagt hier zeker aan bij. Anderzijds zit het in het arbeidsvoorwaardenbeleid van de SVB, waarbij reizen met het openbaar vervoer wordt gestimuleerd door het volledig te vergoeden. Toenemend gebruik van Video Conference helpt ook bij het terugdringen van dienstreizen.

## 6 Bedrijfsvoering

### Uitvoeringskosten per wet (inclusief projecten)

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs begroting	Dotaties/vrijval voorz. SVB	Realisatie 2013 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2012 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2011 excl. dotaties voorz. SVB
<u>SV-kosten</u>							
AOW	119.165	122.473	103%	7.286	115.187	112.569	117.810
Anw	16.768	16.279	97%	1.106	15.173	17.805	20.086
AKW	69.169	68.797	99%	3.579	65.218	69.838	71.306
TOG	2.918	2.281	78%	-	2.281	2.897	3.203
TAS	840	803	96%	1	802	1.046	1.030
AIO	13.814	14.213	103%	7	14.206	16.584	14.399
WKB	4.091	4.009	98%	2	4.007	4.364	3.615
Bijstand Buitenland	424	305	72%	1	304	552	704
MKOB	900	616	68%	-	616	465	1.202
Evacuatie	-	-	-	-	-	-	9
Overbruggingsregeling AOW WKO*)	4.425	3.033	-	-	3.033	-	-
	-	-	-	-	-	150	-
<b>Subtotaal (excl Remigratie)</b>	<b>232.514</b>	<b>232.809</b>	<b>100%</b>	<b>11.982</b>	<b>220.827</b>	<b>226.270</b>	<b>233.364</b>
Remigratiewet	2.326	2.028	87%	1	2.027	2.126	1.893
<b>Subtotaal (incl Remigratie)</b>	<b>234.840</b>	<b>234.837</b>	<b>100%</b>	<b>11.983</b>	<b>222.854</b>	<b>228.396</b>	<b>235.257</b>
<u>Niet-SV-kosten</u>							
FVP-regeling	4.580	4.479	98%	55	4.424	4.644	5.657
SSP-AWBZ	9.358	8.685	93%	34	8.719	9.131	10.119
SSP-Wmo	3.028	2.708	89%	2	2.706	2.757	3.175
Mantelzorg	3.109	2.599	84%	3	2.596	2.705	2.651
Trekkingsrechten	-	1.178	-	-	1.178	-	-
V&O	13.270	10.792	81%	236	10.556	10.123	9.442
Transitie PUR	-	-	-	-	-	-	1.040
TNS	495	455	92%	1	454	545	518
VWS-AWBZ	1.534	1.557	101%	-	1.557	1.633	2.063
Pensioenregister	725	653	90%	-	653	640	679
<b>Subtotaal</b>	<b>36.099</b>	<b>33.106</b>	<b>92%</b>	<b>263</b>	<b>32.843</b>	<b>32.178</b>	<b>35.344</b>
Overige derden	5.737	5.927	103%	3	5.924	6.127	5.592
<b>Subtotaal</b>	<b>41.836</b>	<b>39.033</b>	<b>93%</b>	<b>266</b>	<b>38.767</b>	<b>38.305</b>	<b>40.936</b>
<b>Totaal</b>	<b>276.676</b>	<b>273.870</b>	<b>99%</b>	<b>12.249</b>	<b>261.621</b>	<b>266.701</b>	<b>276.193</b>

\*) De uitvoeringskosten betreffen éénmalige kosten. Conform afspraak met het Ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord.

De totale SV-kosten bedragen € 234,8 miljoen, inclusief € 12,2 miljoen dotaties/vrijval voorzieningen. Dit betekent een uitputting van 100 procent.

Bij de SV-kosten is ook het veranderprogramma SVB Tien opgenomen. Hierbij gaat het om het deel dat als kosten via het resultaat wordt verantwoord (€ 5,2 miljoen). Daarnaast wordt een deel als investering opgenomen. In 2013 betreft dat een bedrag van € 8,5 miljoen (zie paragraaf 5.5.2 voor meer informatie over het veranderprogramma SVB Tien).

## Uitvoeringskosten per categorie (staande organisatie en projecten)

Kosten per categorie 1 = € 1.000

Staande organisatie	Begroting 2013	Realisatie 2013	Realisatie vs begroting	Realisatie 2012	Realisatie 2011
Personeelskosten	190.105	183.380	96%	188.958	186.288
Huisvestingskosten	22.930	21.991	96%	24.386	25.743
Automatiseringskosten	32.248	30.357	94%	28.213	21.680
Bureaunkosten	11.018	7.102	64%	8.623	11.187
Diensten en diversen	15.615	13.628	87%	13.191	15.570
<b>Subtotaal</b>	<b>271.915</b>	<b>256.458</b>	<b>94%</b>	<b>263.371</b>	<b>260.468</b>
Dotatie voorzieningen	-	12.249	-	20.893	23.762
<b>Totaal</b>	<b>271.915</b>	<b>268.707</b>	<b>99%</b>	<b>284.264</b>	<b>284.230</b>

Kosten per categorie 1 = € 1.000

Programma SVB Tien	Begroting 2013	Realisatie 2013	Realisatie vs begroting	Realisatie 2012	Realisatie 2011
Personeelskosten	2.329	3.366	145%	925	9.047
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-
Automatiseringskosten	880	1.128	128%	1.423	5.559
Bureaunkosten	-	-	-	-	150
Diensten en diversen	1.552	669	43%	982	969
<b>Subtotaal</b>	<b>4.761</b>	<b>5.163</b>	<b>108%</b>	<b>3.330</b>	<b>15.725</b>
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>276.676</b>	<b>273.870</b>	<b>99%</b>	<b>287.594</b>	<b>299.955</b>

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

### 6.1 Personeelskosten

De personeelskosten zijn € 5,7 miljoen lager dan begroot. Dit wordt onder meer verklaard door een combinatie van een lagere gemiddelde bezetting met hogere gemiddelde kosten per fte, veroorzaakt door onder andere de effecten van de premiestijging werkgeverslasten. Daarnaast is in de begroting van de personeelskosten ruimte gecreëerd voor de dotatie aan de voorziening

De gemiddelde interne (vaste en tijdelijke contracten) personeelsbezetting komt over 2013 uit op 2.605 fte. Begroot was een formatie van 2.818 fte. Dit betekent dat er sprake is van een onderbezetting van 213 fte (8%). Hiermee anticipeert de SVB op de noodzakelijke formatiereductie. Het verschil is grotendeels opgevangen door uitzendkrachten en externen (flexibele schil). Op totaalniveau is daarmee de gemiddelde bezetting van de staande organisatie in 2013 2,0% lager dan de formatie.

**Formatie-/bezettingsoverzicht 2013** (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie	Formatie	Bezetting			Bezetting	formatie	Bezetting	Bezetting
	2013	2013	2013	externen	uitzendkr.	2013	-/-	2012	2011
	oorspr	actueel	intern			totaal	bezetting	totaal	totaal
Dienstverlening	1.980	2.057	1.963	2	25	1.990	67	2.237	2.380
Servicecentrum PGB	141	141	87	3	55	145	-4	147	171
kantoor FVP	39	39	38	-	-	38	1	40	44
Hoofdkantoor	576	581	517	65	6	588	-7	575	597
<b>Totaal</b>	<b>2.736</b>	<b>2.818</b>	<b>2.605</b>	<b>70</b>	<b>86</b>	<b>2.761</b>	<b>57</b>	<b>2.999</b>	<b>3.192</b>
						-			
Projecten *				63	-	63	-63	7	13
<b>Totaal-generaal</b>	<b>2.736</b>	<b>2.818</b>	<b>2.605</b>	<b>133</b>	<b>86</b>	<b>2.824</b>	<b>-6</b>	<b>3.006</b>	<b>3.205</b>

\*Van de 63 fte kunnen 24 fte worden toegerekend aan de staande organisatie en heeft 39 fte betrekking op het geactiveerde deel van SVB Tien.

*Raad van Advies*

Aan de voorzitter en leden van de Raad van Advies zijn de volgende vergoedingen (inclusief reiskostenvergoeding) verstrekt.

(1 = € 1)

Naam en functie	Vergoeding 2013
Voorzitter Raad van Advies Prof. drs. J. Wallage	15.000
Lid Raad van Advies Mr. H. Bosma	11.183
Lid Raad van Advies Mw. A.M. Vliegthart	10.387
Lid Raad van Advies J.G. van der Werf	11.183
Lid Raad van Advies Prof. dr. W.B.H.J. van de Donk (*)	0

(\*) ziet af van bezoldiging.

De SVB heeft de vergoedingen voor haar leden van de Raad van Advies sinds 2012 (een jaar eerder dan het ingaan van de wet) binnen de regels van de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) gebracht. De leden voldoen aan deze regels (exclusief reiskostenvergoeding).

*Externen*

De kosten voor externe inhuur bedragen in 2013 € 15,1 miljoen. Dat is 8,1 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur zijn ten opzichte van 2012 gestegen met € 7,6 miljoen. De oorzaken voor de toename zijn: extra inhuur als gevolg van nieuw beleid, transitie en de aanpassing van het IT-landschap voor zowel SVB Tien als de onttrekking uit de bestaande organisatie voor SVB Tien.

De kosten voor uitzendkrachten bedragen in 2013 € 4,6 miljoen en zijn ten opzichte van 2012 met € 1,9 miljoen afgenomen. Als gevolg van het invoeren van efficiencymaatregelen en het verhogen van de productienorm binnen de Dienstverlening is de formatie gereduceerd. Om boventaligheid van het vaste personeel zoveel mogelijk te beperken zijn uitzendovereenkomsten niet verlengd en/of beëindigd.

## 6.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bedragen € 22 miljoen. Ten opzichte van 2012 zijn de huisvestingskosten met € 2,4 miljoen gedaald. De SVB hanteert drie categorieën binnen de huisvestingskosten:

- Rente – en afschrijvingskosten: deze zijn € 1,7 miljoen lager dan 2012. Dit is veroorzaakt doordat investeringen in de gebouwen zijn uitgesteld.
- De SVB heeft op onderhoudsgebied sinds 2012 een besparing van € 0,5 miljoen weten te realiseren, door contractaanpassingen in combinatie met een herijking op het onderhoudsniveau.
- De overige huisvestingskosten, zijnde energie, schoonmaak, beveiliging en belastingen, zijn ten opzichte van de begroting € 0,2 miljoen lager uitgekomen.

## 6.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten voor 2013 inclusief projecten bedragen € 31,5 miljoen, waarvan € 1,1 miljoen voor SVB Tien. De kosten zijn € 1,9 miljoen hoger dan in 2012. Deze stijgingen worden veroorzaakt door de transitie van de SVB richting digitale dienstverlener.

## 6.4 Bureaunkosten

De bureaunkosten voor 2013 bedragen € 7,1 miljoen en zijn daarmee € 1,5 miljoen lager dan 2012. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere kosten voor porti- en drukwerk in verband met mailingen. Door de overgang naar een andere leverancier is hierbij een inkoopbesparing op porti en drukwerk gerealiseerd.

## 6.5 Diensten en diversen

De realisatie van de categorie ‘Diensten en diversen’ voor 2013 bedraagt € 14,3 miljoen. Dit is nagenoeg gelijk aan 2012. Het nemen van een bijzondere last in het kader van het opschonen van de vaste activa compenseert de daling op de overige kosten:

de reiskosten (meer OV-gebruik en toename video-conferencing) en keuringskosten (minder aanvragen ten behoeve van de Anw). Tevens heeft de keuze voor een andere cateraar en cateringformule een besparing opgeleverd.

## 6.6 Investerings

### Uitgaven t.i.v. begroting 2013

	Realisatie	Begroting	1= € 1.000
			Realisatie in % budget
Immateriele vaste activa			
Verwerving intellectueel eigendom	8.508	18.256	47%
Verwerving intellectueel eigendom subsidie	-2.023	-2.023	100%
<b>Subtotaal</b>	<b>6.485</b>	<b>16.233</b>	<b>40%</b>

#### *Verwerving intellectueel eigendom*

In 2013 is verder geïnvesteerd in de ontwikkeling van het Multiregelingsysteem (BR2 AKW-domein). Door het uitstel van de implementatie van BR2 schuiven de investeringen in nazorg BR2 en doorontwikkeling (AOW-domein) door naar 2014 en verder.



Materiele vaste activa	Realisatie	Begroting	1= € 1.000
			Realisatie in % budget
1. Grond	0	0	0
2. Gebouwen/verbouwingen			
Hoofdkantoor/vestigingen	713	740	96%
3. Installaties			
Hoofdkantoor/vestigingen	287	750	38%
4. Automatiseringsapparatuur			
Hoofdkantoor/vestigingen	2.562	7.003	37%
5. Meubilair/stoffering			
Hoofdkantoor/vestigingen	168	600	28%
<b>Subtotaal</b>	<b>3.730</b>	<b>9.093</b>	<b>41%</b>

#### *Automatisering gerelateerde investeringen*

Lagere vervangingsinvesteringen in 2013 als gevolg van gewijzigd vervangingsbeleid en optimalisatie secundaire systemen. Een substantiële besparing is gerealiseerd op de aanschaf van licenties in 2013. Daarnaast is een deel van de investeringen verschoven naar 2014.

#### *Huisvesting gerelateerde investeringen*

Investeringen in branddeuren, loge, buitenzonwering en nagekomen posten Modernisering werkomgeving. Revisie noodstroomaggregaten en vloer centrale hal (Amstelveen) behoeften slechts deels te worden uitgevoerd.

### **6.7 Uitbesteding en inkoop**

In 2012 zijn we gestart met het project Inkoop-en contractmanagement met als doel deze functies verder te professionaliseren en structurele Inkoopbesparingen te bereiken. Dit geeft tevens een kader en richtlijnen voor de uitbesteding contracten die moeten worden verlengd dan wel opnieuw moeten worden afgesloten.

Op dit moment is een aantal taken uitbesteed. De belangrijkste zijn:

- Keuringen: het UWV verzorgt sinds 2011 de medische keuringen voor AOW, Anw en AKW. Daarvoor was het uitbesteed aan een private partij.
- De keuringen voor de Anw regres worden verzorgd door het verbond van verzekeraars.
- Voor de afhandeling van de TAS en TNS dossiers is Instituut Asbestslachtoffers onze partner.

Op ICT-gebied maken we gebruik van een externe serviceprovider inzake de opslag en rekencapaciteit voor onze bestaande IT-systemen.

#### *Europese aanbesteding*

De SVB voert haar inkoop en aanbestedingen uit conform de geldende wet – en regelgeving. In 2013 zijn enkele contracten ten onrechte niet Europees aanbesteed, waardoor sprake is van een onrechtmatigheid voor in totaal circa € 0,6 miljoen. Dit bedrag is gebaseerd op de lasten van deze contracten in 2013. De onrechtmatigheid betreft, evenals in 2012 (onrechtmatigheid circa € 1,4 miljoen), het niet aanbesteden van eerder afgesloten contracten welke over het algemeen al enkele jaren lopen.

## 7 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 integriteitrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers.

### 7.1 Handvest Publiek Verantwoord

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoord 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 (als deelnemer aan de Handvestgroep Publiek Verantwoord) 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 de handvestgroep 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.

Daarnaast onderschrijven de organisaties de 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners', waarin een ideaaltypisch model van *checks and balances* voor publieke dienstverlening is beschreven. De Handvestgroep als zodanig komt meerdere malen per jaar bijeen om onder meer de onderlinge samenwerking te bespreken en de deelname aan gezamenlijke en Rijksinitiatieven om de werking van de uitvoering verder te optimaliseren.

### 7.2 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 op de governancestructuur (de manier waarop de organisatie bestuurd wordt) 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 SZW) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling (sinds 1 januari 2014 vernieuwd) en voeren geregeld een klanttevredenheidsonderzoek uit.

### *Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant*

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. Zowel de Audit Dienst als de externe accountant controleren de jaarrekening. De Audit Dienst 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. De Audit Dienst stelt een verslag van bevindingen op en verstrekt een controleverklaring bij de SUWI jaarverantwoording. De externe accountant stelt een rapport van bevindingen op en voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een controleverklaring.

### **7.3 Toezichtsbevindingen**

De Inspectie SZW 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 eventueel van rapporten van gerichte onderzoeken. In 2013 zijn, naast het jaarverslag, de volgende rapporten verschenen die voor de SVB relevant waren:

- De burger bediend in 2013
- De Sociale Verzekeringsbank Veranderprogramma SVB Tien

Gelijk het rapport 'de burger bediend in 2013' onderschrijft de SVB het belang van hergebruik van gegevens en het invullen van de voorwaarden met betrekking tot transparantie, kwaliteitsborging en bescherming van (persoons)gegevens hiervoor binnen de SUWI-keten. De SVB heeft haar zorgen geuit bij de inspectie over de ontoereikendheid van de beveiliging van Suwinet door gemeenten. De SVB heeft voorts kenbaar gemaakt aan de inspectie het belang van inzagerecht, correctierecht en transparante verwerking van persoonsgegevens voor de burgers. Hiertoe draagt de SVB dan ook actief het dienstverleningsconcept volgens de Burgerpolis uit.

Over het veranderprogramma SVB Tien is in paragraaf 5.5.2 meer te lezen.

### **7.4 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 governance-vraagstukken, waaronder het interne en externe toezicht. In deze paragraaf brengt de Raad van Advies zelf verslag uit van haar besprekingen en bevindingen in het afgelopen jaar.

Het jaar 2013 was in vergelijking met het voorgaande jaar 2012 stabiel. Dat 2012 roerig was, had vooral te maken met de economische en financiële situatie waarmee de regering zich geconfronteerd zag en de val van het kabinet. Afgelopen jaar 2013 was weliswaar minder roerig, maar wel 'druk'. Er zijn door het kabinet diverse akkoorden gesloten die in meer of mindere mate ook ingrepen op de SVB: het sociaal akkoord, het woonakkoord, het zorgakkoord, het herfstakkoord. De drukte vloeide voort uit het, soms met spoed, doorrekenen van maatregelen en het uitbrengen van een meer dan gemiddeld aantal uitvoeringstoetsen. Dat resulteerde ook in druk, druk op de organisatie door de aanpassingen van regimes en de bijbehorende noodzakelijke wijzigingen in de uitvoering. De combinatie van wijzigingen in wet- en regelgeving, het verwerken van een stevige taakstelling en het anticiperen op de toekomst stelt het bestuur van de SVB voor een flinke uitdaging. Het zijn onder meer deze ontwikkelingen waarover de Raad van Advies sprak met de Raad van Bestuur.

### *Bijeenkomsten Raad van Advies in 2013*

De Raad van Advies is in 2013 viermaal bijeen geweest. De voorzitter van de Raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de Raad van Bestuur actuele ontwikkelingen door. Hieronder leest u welke onderwerpen er tijdens de vergaderingen besproken zijn:

- Februari: jaarstukken 2012, governance en aansturing (ZBO-discussie)
- Juni: hervorming Rijksdienst (agenda Blok), strategie SVB
- September: jaarplan 2014, kadernota, positionering SVB
- December: toekomstverkenning SVB

Een structureel onderwerp tijdens de adviesvergaderingen was het onderwerp SVB Tien.

### *De relatie tussen Rijk en uitvoerder*

Een discussie die al enige jaren loopt, maar in 2013 op de voorgrond trad, was de discussie over de aansturing van zelfstandige bestuursorganen (ZBO's). De afgelopen twee jaar zijn een aantal rapporten verschenen die tegengestelde geluiden laten horen over de manier waarop de governance van, en dan meer specifiek het toezicht op, ZBO's ingericht zou moeten worden. Zo pleitte de Eerste Kamer commissie onder leiding van senator Kuiper voor het instellen van raden van toezicht. De werkgroep onder leiding van oud secretaris-generaal De Leeuw bleek hier evenwel geen voorstander van, maar pleit daarentegen voor het instellen van audit committees. De Raad van Advies constateert samen met de Raad van Bestuur dat de dienstverlening in het teken moet staan van de burger die als klant uitstekend bediend moet worden. Met die opvatting als uitgangspunt ontstaat de vraag hoe dat het beste te organiseren en welke sturingsmechanismen er ingesteld moeten worden vanuit de opdrachtgevers. Want het is bekend dat de SVB voor meerdere opdrachtgevers werkt. De studie van de Algemene Rekenkamer in de eerste helft van afgelopen jaar is voorts een welkome aanvulling op de discussie over governance en toezicht. De rekenkamer zette daarin uiteen wie de verantwoordelijkheid heeft voor het formuleren van gewenste maatschappelijke effecten van beleid, wie verantwoordelijk is voor de realisatie van deze effecten en wie er verantwoording over aflegt. De Raad van Advies is van mening dat deze noties in een breder gesprek over governance en toezicht en bij gevolg de relatie tussen opdrachtgever en uitvoerder betrokken moeten worden. Het gevaar bestaat anders pleisters te plakken daar waar het niet bloedt. Wat dat betreft doet de boodschap van de Raad van Advies van vorig jaar nog steeds opgeld: voer het debat over de existentiële vraag of de ZBO-constructie de optimale manier is om de uitvoerende dienstverlening aan de burger vorm te geven vanuit een breder perspectief en een context die recht doet aan de huidige manier van werken. Omarm de goede kwaliteit van dienstverlening van de SVB die ze ook in deze drukke tijden van regimewijzigingen blijvend tracht hoog te houden. Voer het debat wel degelijk, maar begin bij de verantwoording aan de burger.

### *De rol van de SVB in de toekomst van sociale zekerheid en zorg*

De domeinen zorg en sociale zekerheid maken zowel een transitie als een transformatie door. De transitie duidt op de verschuiving van taken van de centrale en provinciale overheidslagen naar de lokale overheid. De gemeente wordt verantwoordelijk voor onder meer de naar-werk-begeleiding van jonggehandicapten, de jeugdzorg in al zijn facetten en een breder kader van de wet op de maatschappelijke ondersteuning. Het is bovendien het momentum om ook een transformatie te bewerkstelligen, met een kwalitatieve impuls voor zorg en participatie die tevens de kosten weet te drukken. De Raad van Advies heeft met de Raad van Bestuur van de SVB het afgelopen jaar het gesprek gevoerd over de rol van de SVB in de veranderende verzorgingsstaat. Het past een gerenommeerd publiek instituut als de SVB niet een afzijdige houding aan te nemen. Dat doet ze dan ook niet. Waar op het eerste oog de decentralisaties de SVB niet raken, is dat een te voorbarige conclusie. Het gesprek moet dus gevoerd worden. Temeer daar er ook concrete consequenties zijn voor de taken die in de uitvoering van de landelijke arrangementen bij de SVB zijn belegd. Zo stelt de Raad van Advies met de Raad van Bestuur vast dat er fundamentele wijzigingen zijn doorgevoerd: de AOW-leeftijd is sinds 1957 voor het eerst verhoogd. En daarnaast heeft de eerste vereenvoudiging van het 'samenwonen-dossier' plaatsgevonden. Gepensioneerden die een relatie hebben met een

andere gepensioneerde die ieder eigenstandig de kosten dragen voor een huis worden niet langer aangemerkt als samenwonend en houden daardoor hun 'eigen' AOW.

De SVB is derhalve het afgelopen jaar gestart met een verkenning naar haar toekomstige rol in de sociale zekerheid en zorg en komt tot de wat betreft de Raad van Advies terechte conclusie dat ze daarin een grote rol van betekenis kan spelen. In de transformatie van zorg- en participatietaken kunnen en moeten landelijke en lokale uitvoeringsorganisaties elkaar versterken, met respect voor de lokale beleidsvrijheid. Landelijke en lokale regelingen kunnen niet los van elkaar gezien worden. Daaruit ontstaat de plicht om samen te werken in de publieke dienstverlening aan de burger. De SVB heeft met haar collega-uitvoerder UWV in 2013 een propositie ontwikkeld voor de ondersteuning van de gemeentelijke administratieve taken. Dit voorstel ligt momenteel bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Van daaruit zal gezocht worden naar bestuurlijk draagvlak onder haar leden. De Raad van Advies zou zowel de VNG als de departementale opdrachtgever op het hart willen drukken deze propositie op haar merites te beoordelen. Want ook al komt deze concrete hulp voor gemeenten nog te vroeg, de gemeenten zijn nog druk doende met visie- en beleidsvorming op de nieuwe taken waar de toe te kennen budgetten nog niet duidelijk zijn, het vrij hebben van de handen voor het échte gesprek met haar inwoners moet gemeenten kunnen bekoren. De systeemkaders van het Rijk, de beleidsvrijheid voor gemeenten, en landelijke instituties die gemeenten helpen in de uitvoering. Het is de tijd om het begrip van de samenwerkende overheid nu echt te laden. Dat betekent ook dat regimewijzigingen en het wijzigen van regelingen in den brede beoordeeld moeten worden. De Raad van Advies stelt vast dat regelingen die steeds meer in ketens tot stand worden gebracht, vragen om een 'ketengewijze' beoordeling. En bij gevolg een ketengewijze verantwoording, aan die belangrijkste stakeholder, de burger. Wat betreft de Raad van Advies en de Raad van Bestuur van de SVB is dat een dimensie die aan de governance en toezicht discussie zou moeten worden toegevoegd.

De Raad van Advies constateert samen met de Raad van Bestuur dat, waar er voorheen altijd al sprake was van veranderende wet- en regelgeving, er nu fundamenteelere wijzigingen doorgevoerd worden. Dit lijkt ogenschijnlijk gepaard te gaan met een grote omwentelsnelheid. Stapel daarop de gecumuleerde taakstellingen van de afgelopen jaren en kabinetten en het wordt duidelijk dat het niet anders kan of er wordt een grote druk uitgeoefend op de uitvoeringsorganisatie. De Raad van Advies pleit voor meerjarige financiële kaders die de SVB de kans biedt en ze de rust geeft om enerzijds de bezuinigingsopdracht te realiseren en anderzijds het pakket aan regelingen goed uit te voeren en te blijven staan voor haar kwaliteit van dienstverlening. Het is voorts zaak juist nu niet alleen verantwoordelijkheden elders te beleggen, maar ook een verbetering van dienstverlening in kwalitatieve en effectieve zin na te streven, en daar daadwerkelijk ook op uit te komen. De Raad benadrukt de rol die een landelijk publiek instituut zoals de SVB op het lokale niveau kan spelen. Dat helpt de centrale overheid, dat ondersteunt de gemeente, en dat komt de burger ten goede.

## **7.5 Medezeggenschap**

De topstructuur gaat uit van één SVB die landelijk opereert, centraal wordt gestuurd en lokaal wordt gemanaged.

Om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de wijze van besturen is de medezeggenschap bij de SVB per 1 juli 2013 over gegaan naar een nieuw model. In plaats van Ondernemingsraden op de vestigingskantoren en een Centrale Ondernemingsraad, bestaat er nu nog één Ondernemingsraad, waarin alle onderdelen via een kiesgroep zijn vertegenwoordigd.

Daarnaast bestaan er Onderdeelcommissies voor de directie Dienstverlening, het Servicecentrum PGB en een gecombineerde Onderdeelcommissie voor Stafafdelingen en het IT-bedrijf.

## 7.6 Cliëntenraad

Eén van de kernwaarden van de SVB is: "Verbonden met de samenleving". De Cliëntenraad is via de maatschappelijke organisaties geworteld in onze samenleving. Ook zijn er leden die zelf als klant gebruik maken van de dienstverlening van de SVB. De Cliëntenraad is in dit verband het overleg- en adviesorgaan van de Raad van Bestuur van de SVB. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen af, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB.

### *Werkzaamheden Cliëntenraad*

In 2013 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met de leden van de Raad van Bestuur van de SVB. Belangrijke onderwerpen van het afgelopen jaar waren de communicatie naar klanten (internet, brief, telefoon, balie en op afspraak), inclusief de mailing over de nieuwe sanctiewetgeving die 2013 van kracht werd, de Overbruggingsregeling AOW, mogelijke gevolgen van de taakstelling en de nieuwe wetgeving aangaande weduwen en wezen (aanpassing Anw).

De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar ook het gebruikelijke overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gevoerd. In het verslagjaar is de vertegenwoordiging van de SVB in de LCR weer op peil gebracht. Drie leden van de SVB Cliëntenraad zitten ook in de LCR.

### *Dienstverlening*

In januari sprak de Cliëntenraad over de uitkomsten van een pilot Balieonderzoek in Rotterdam, waarbij klanten alleen nog op afspraak op visite kunnen komen. De SVB informeerde de Cliëntenraad SVB over de goede ervaringen met de landelijke invoering van bezoek op afspraak. Uiteraard zullen ook mensen die zonder afspraak bij de SVB komen, altijd geholpen worden.

De Cliëntenraad SVB is daarnaast geïnformeerd over de wijze waarop is gekeken naar de verbetering van het klachtenproces en welke acties inmiddels zijn doorgevoerd. Het streven is de behandeltijd terug te brengen naar één dag. De SVB wil de klachten bij voorkeur per telefoon afhandelen en, als het niet anders kan of als de klant dat niet wil, schriftelijk.

### *Activiteiten*

De Cliëntenraad heeft een activiteitenplan opgesteld. Er is intern een taakverdeling overeen gekomen. De nieuwe voorzitter van de Cliëntenraad van de SVB heeft kennisgemaakt met de voorzitter van de Pensioen- en Uitkeringsraad. De afdeling Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen (V&O) heeft een presentatie gehouden voor een gezamenlijk overleg met de Landelijke Cliëntenraad over haar werkzaamheden. Men was onder de indruk van de wijze waarop de SVB de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen uitvoert. De leden van de Cliëntenraad SVB willen in het najaar van 2014 een bijeenkomst op de SVB-locatie Leiden organiseren, waarbij zij ook een bezoek aan de afdeling V&O willen brengen.

### *Overzicht relevante wijzigingen*

De Raad van Bestuur heeft toegezegd dat de Cliëntenraad voortaan vroegtijdig wordt geïnformeerd in de vorm van een overzicht van relevante wijzigingen. Afsproken is dat de SVB voor iedere overlegvergadering een overzicht zal maken met een driedeling naar beoogde nieuwe wetgeving (beleidsvoornemens), vastgestelde nieuwe wetgeving die de SVB zal gaan uitvoeren en ooit voorgenomen maar inmiddels teruggetrokken wetgeving.

### *Advisering aanpassing Anw*

De Cliëntenraad SVB werkte binnen de Landelijke Cliëntenraad (LCR) mee aan een voorstel om de Anw op een andere wijze aan te passen. Bij het opstellen van het advies van de LCR over de Anw is goed samengewerkt tussen de Cliëntenraad SVB en de LCR. De inhoud van het advies is informeel gedeeld met het Ministerie van SZW. De LCR heeft waardering uitgesproken voor de bijdrage van de Cliëntenraad SVB. Uiteindelijk is in het herfstakkoord besloten om de Anw te handhaven.



## 7.7 Risicomanagement

Risicomanagement met zijn instrumentarium is dienstbaar aan het “in control” zijn van de SVB; daarbij worden risico’s zo vroeg mogelijk geïdentificeerd en vervolgens beheerst.

De SVB onderkent de volgende strategische risico’s:

- *Kwaliteit van dienstverlening naar de burger*  
Versobering van de sociale zekerheid heeft zijn weerslag op de contacten tussen klanten en de SVB. Dit vraagt begrip van onze medewerkers richting de klant. Daarnaast is het voor continuering van excellente dienstverlening van belang dat de voorgenomen verbeteringen aan de huidige IT systemen worden doorgevoerd. In het jaar 2014 zijn maatregelen getroffen om deze projecten doorgang te laten vinden. Alle getroffen maatregelen zijn erop gericht om de kwaliteit van de dienstverlening zoveel mogelijk op het niveau te houden van voorgaande jaren;
- *Werking van de IT*  
Qua risico’s neemt de werking van de huidige en toekomstige Informatie Technologie (IT) een belangrijke plaats in. De bestaande systemen zijn nu nodig om de kwaliteit te leveren die klanten van ons gewend zijn. Op den duur is vernieuwing van de motor nodig om die kwaliteit te kunnen blijven bieden en die verder te ontwikkelen. De sturing moet gericht zijn op de juiste balans tussen het bestaande en de vernieuwing. In dat kader is de invoering van het Multiregelingsysteem (de toekomstige IT, inclusief gerelateerde gewijzigde werkprocessen) is complex en heeft een hoge impact op het kunnen realiseren van de strategische doelstellingen. De implementatie van het nieuwe Multiregelingsysteem is van strategisch belang voor de SVB omdat zij hiermee klanten en huidige en eventuele toekomstige opdrachtgevers en ketenpartners optimaal van dienst kan zijn. De ontwikkeling en implementatie gaan gepaard met aanzienlijke inspanningen en met risico’s. De managementinspanningen zijn erop gericht om waar nodig adequaat maatregelen te treffen. Het grootste risico ten aanzien van de invoer van het Multiregelingsysteem ligt in de kwaliteit van het systeem ten opzichte van de verwachting. De managementrespons op dit risico is een lage risicobereidheid; dat is ook de reden om medio 2013 de invoering van BR2 uit te stellen. De SVB wil geen concessies doen op het gebied van kwaliteit en geeft dit prioriteit boven snelheid van invoering. Een en ander heeft geleid tot een nog uitgebreider test- en acceptatietraject. De SVB heeft ook de risico’s op het vlak van de resourcing, datamigratie, integrale aansturing en motivatie onderkent en hierop maatregelen getroffen.
- *Verandervermogen van de SVB*  
Het risico van stapeling van transitieactiviteiten als gevolg van nieuw beleid als gevolg van wetswijzigingen, nieuwe regelingen en het doorvoeren van efficiency taakstellingen waardoor de werkprocessen niet goed meer beheerst kunnen worden. Dit risico wordt beperkt door te werken met een zeer strakke integrale sturing op de portfolio van programma’s en projecten en door nog meer resultaatgericht en efficiënt te gaan werken;
- *Verhouding interne/externe focus*  
Het risico van onbalans tussen interne en externe focus. Adequaat kunnen inspelen op eventuele nieuwe werkzaamheden vraagt intern om tijdig anticiperen en onder meer ook het claimen van capaciteit bij IT-gerelateerde resources. Daar kan een spanningsveld ontstaan als de druk hierop toeneemt en vormt daarmee een risico;
- *Financiële druk van buiten*  
Een deel van de taakstelling moet nog worden ingevuld. Door het herijken van de Meerjarenbegroting zal daar invulling aan gegeven worden;

Belangrijk in de monitoring van risico's is de rol van het management. Periodiek is dit aan de orde in de Directieraad. Maandelijks wordt de stand van zaken met betrekking tot de lopende risico's aan de hand van de maandrapportage besproken. In het jaar 2013 heeft een aanscherping van de formele sturing aan de hand van onderkende risico's en onzekerheden plaatsgevonden. Vanaf de maand mei zijn periodiek en gestructureerd kritische risico indicatoren opgenomen in de maandelijkse stuurrapportage van de SVB.

Ten aanzien van het integraal risicomanagement heeft de SVB belangrijke fundamenten gelegd, zoals de inbedding in de planning & controlcyclus. De SVB is bezig het risicomanagement nog meer deel te laten uitmaken van de integrale managementsturing/bedrijfsvoering op alle management niveaus en wil in de besluitvorming de risicoafwegingen vaker expliciteren. Tevens zullen (de)centrale risicomangers verder groeien in hun rol om een gewaardeerd gesprekspartner te zijn van het management en hen te faciliteren bij risicomanagement. In 2014 zal op basis van een beproefde aanpak toetsing plaatsvinden op het gehele proces en de werking van risicomanagement.

### **7.8 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 privacy regels 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, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van wettelijke taken, onderling gegevens mogen uitwisselen. Veel van de uitwisselingen vanuit de SVB vinden op basis daarvan 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 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, en
- de verstrekking nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak.

### **7.9 Bedrijfsvoeringparagraaf 2013**

Ook in het begrotingsjaar 2013 is structureel aandacht besteed aan de 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 (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de stand van zaken rond de voortgang van activiteiten, afgezet tegen de gestelde doelen. Programma SVB Tien en de directie Dienstverlening rapporteren bovendien maandelijks over de voortgang, resulterend in een maandrapportage. Hierin worden de belangrijkste resultaten geconsolideerd weergegeven, als stuurinformatie voor de Directieraad. Aan de hand van prestatie-indicatoren is gedurende het hele jaar inzicht gegeven in de realisatie van de doelstellingen.

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

De bedrijfsvoeringparagraaf bestaat uit de onderdelen rechtmatigheid, kwaliteit van de niet-financiële informatie, prestatie-indicatoren, doelmatigheid, jaarplanactiviteiten en financieel beheer.

### **7.9.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)**

Bij het uitvoeren van onze opdrachten beschouwen we het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen als één 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 2013*

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2013 berekend op 0,028 procent van de totale lasten<sup>2</sup> van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,012 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven zowel per wet als op totaalniveau (zie paragraaf 5.2.1 Rechtmatigheid) 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 2013 rechtmatig is geweest.

### **7.9.2 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.

### **7.9.3 Prestatie-indicatoren**

Vanzelfsprekend heeft de Raad van Bestuur ook in 2013 gestuurd op het bereiken van de gestelde doelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van instrumenten uit de interne planning- en controlcyclus. Dit betreft managementcontracten en tertaalverantwoordingen (per directie), (tertaal)gesprekken tussen directeuren en RvB over de gemaakte resultaatafspraken, en een maandelijkse monitoring van de resultaten in de Directieraad van de SVB.

Bij al deze instrumenten spelen kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) een belangrijke rol. De SVB hanteert al een aantal jaren een intern dashboard om de strategische en operationele processen te monitoren. In de managementrapportages verklaren directeuren de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren, om zodoende bijsturing mogelijk te maken.

---

<sup>2</sup> De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen resp. baten, lasten of baten en lasten.

#### **7.9.4 Doelmatigheid**

De voor 2013 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Het totale budget van € 234,8 miljoen is besteed (inclusief voorzieningen); dit is een uitputtingspercentage van 100 procent.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd. Daarnaast geeft de SVB in paragraaf 5.2.4 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 2013 evenals in 2012 een efficiencybesparing hebben gerealiseerd. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant.

#### **7.9.5 Jaarplanactiviteiten**

Bij de activiteiten uit het jaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de meeste doelen voor 2013 hebben gerealiseerd. De jaarplanactiviteiten zijn opgenomen in de managementcontracten van de afzonderlijke directies en samen met de belangrijkste projecten uit de projectportfolio opgenomen in een zogenaamde Roadmap. Gedurende het jaar is over deze activiteiten op directie- en concernniveau gerapporteerd en heeft waar nodig bijsturing plaatsgevonden.

#### **7.9.6 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 vormgegeven middels managementcontracten, 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 Audit Dienst en een externe accountant voor de externe verslaggeving is er sprake van een integrale controlebenadering die een hoge mate van betrouwbaarheid waarborgt.

Door de Raad van Bestuur is aan de Audit Dienst de Letter of Representation (LOR) afgegeven. In de LOR verklaart de Raad van Bestuur dat zij alle benodigde informatie die voor de controleverklaring van belang is aan de accountant heeft overhandigd en de verantwoordelijkheid aanvaardt voor de opgestelde jaarrekening. De directeuren bevestigen ten behoeve van de LOR jaarlijks aan de Raad van Bestuur dat relevante informatie, over dat deel van de taken en processen van de SVB waar zij verantwoordelijk voor zijn, op adequate en herleidbare wijze aan de Raad van Bestuur is gemeld.

## 8 Jaarrekening 2013

**Balans SVB**  
**per 31 december 2013**  
**na bestemming van het saldo**

1 = € 1.000	2013	2012
<b>Activa</b>		
- immateriële vaste activa	6.485	-
- materiële vaste activa	143.480	159.392
- financiële vaste activa	853.704	853.704
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>1.003.669</b>	<b>1.013.096</b>
- vorderingen	7.698.487	7.592.978
- liquide middelen	238	830
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>7.698.725</b>	<b>7.593.808</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>8.702.394</b>	<b>8.606.904</b>
<b>Passiva</b>		
- fondsvermogen AOW/Anw	3.471.978	5.188.150
bestemmingsreserves	10.409	12.386
bestemmingsfondsen	5.141	11.034
<b>- Totaal bestemmingsreserves en -fondsen</b>	<b>15.550</b>	<b>23.420</b>
- langlopende schulden	1.319	116
- voorzieningen	57.465	62.961
- rekening-courant met het Rijk	2.323.501	759.606
- kortlopende schulden	2.832.581	2.572.651
<b>Totaal passiva</b>	<b>8.702.394</b>	<b>8.606.904</b>

Rekening van baten en lasten SVB  
over 2013

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
- Ouderdomswet (AOW)	31.708.429	32.859.000	33.217.682
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.298.808	3.319.170	3.311.554
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	1.208.894	1.190.900	1.124.830
- Nabestaandenwet (Anw)	892.223	794.800	1.586.374
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	209.683	210.814	216.836
- Remigratiewet (REM) 1)	38.269	36.726	35.438
- Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	28.876	30.418	31.351
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	12.227	16.091	13.155
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)	7.558	35.425	-
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	3.669	4.740	4.149
- Regeling bijstand buitenland	1.766	2.024	2.044
- Wet kinderopvang (Wko)	1.092	500	611
- Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / ANW	702	723	-
- Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	1	-	-
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	-	-	-
<b>Baten sv-taken</b>	<b>37.412.197</b>	<b>38.501.331</b>	<b>39.544.024</b>
<b>Baten niet-sv-taken</b>	<b>39.117</b>	<b>41.836</b>	<b>42.803</b>
<b>Totaal baten</b>	<b>37.451.314</b>	<b>38.543.167</b>	<b>39.586.827</b>
<b>Lasten</b>			
- Ouderdomswet (AOW)	33.530.784	33.022.165	31.546.380
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.298.808	3.319.170	3.311.554
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	1.208.894	1.190.900	1.124.830
- Nabestaandenwet (Anw)	793.956	826.568	936.279
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	209.683	210.814	216.836
- Remigratiewet (REM) 1)	38.269	36.726	35.438
- Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	28.876	30.418	31.351
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	12.227	16.091	13.155
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)	7.558	35.425	-
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	3.669	4.740	4.149
- Regeling bijstand buitenland	1.766	2.024	2.044
- Wet kinderopvang (Wko)	1.092	500	611
- Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / ANW	702	723	-
- Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	1	-	-
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	-	-	-
<b>Lasten sv-taken</b>	<b>39.136.285</b>	<b>38.696.264</b>	<b>37.222.627</b>
<b>Lasten niet-sv-taken</b>	<b>39.071</b>	<b>41.836</b>	<b>42.085</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>39.175.356</b>	<b>38.738.100</b>	<b>37.264.712</b>
<b>Saldo van baten en lasten 2)</b>	<b>-1.724.042</b>	<b>-194.933</b>	<b>2.322.115</b>
Mutatie vermogenoverschot	-1.499.172	-	2.429.134
Mutatie normvermogen	-217.000	-	-100.000
Mutatie bestemmingsreserves	-1.977	-	-7.019
Mutatie bestemmingsfondsen	-5.893	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.724.042</b>	<b>-</b>	<b>2.322.115</b>

- 1) De Remigratiewet is in 2013 een SV-taak. De realisatie over 2012 van deze wet is bij niet-SV lasten gepresenteerd.
- 2) Het saldo van baten en lasten is ultimo 2013 negatief. In 2012 was er een positief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door lagere inkomsten bij de AOW. Een nadere toelichting staat bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW over 2013 vermeld.

### Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

1 = € 1.000	2013	2012
<i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	24.758.313	22.008.070
Financiering door het Rijk	12.555.282	15.580.481
Overige ontvangsten	76.480	94.023
	37.390.075	37.682.574
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-38.695.258	-36.902.203
Uitvoeringskosten	-237.482	-238.152
Overige uitgaven	-6.302	-8.085
	-38.939.042	-37.148.440
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-1.548.967</b>	<b>534.134</b>
<i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in immateriële vaste activa	-8.508	-
Investerings in materiële vaste activa	-7.012	-28.757
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-15.520</b>	<b>-28.757</b>
<i>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie rekening courant Rijk	1.563.895	-505.533
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>1.563.895</b>	<b>-505.533</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-592</b>	<b>-156</b>
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie liquide middelen	-592	-156
<b>Totaal</b>	<b>-592</b>	<b>-156</b>

## 8.1 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 2013 heeft uitgevoerd. Dat betreft de sociale verzekeringswetten en regelingen (SV-taken en niet SV-taken).

### **SV-taken**

Hieronder vallen de volgende wetten/regelingen:

- Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)
- Algemene nabestaandenwet (Anw)
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)
- Anticumulatie gezinsbijslag kindgebonden budget (WKB)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)
- Regeling Bijstand Buitenland
- Anticumulatie gezinsbijslag kinderopvangtoeslag (Wko);
- Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw
- Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Zuid-Sudan.
- Pensioenverevening (activiteiten inzake afwikkeling beroepszaken; Regeling beëindigd per 1 januari 2008, laatste beroepszaak is in 2013 afgewikkeld)
- Voorschotregeling AOW
- Regeling koopkrachttegemoetkoming niet-KOB-gerechtigden met een AOW- pensioen

### *Wijzigingen in SV-taken ten opzichte van 2012*

Wijzigingen in de AOW betreffen:

- Voorschotregeling AOW

Met ingang van 1 januari 2013 is de AOW leeftijd verhoogd. Als overgangsmaatregel is voor mensen die zich niet hebben kunnen voorbereiden op de leeftijdsverhoging de Voorschotregeling AOW ontworpen. Personen die door de leeftijdsverhoging één of meerdere maanden later AOW ontvangen, kunnen een renteloze lening van de SVB krijgen. Deze regeling wordt onder de AOW verantwoord.

- Bijdrage ouderdomsfonds aan het zorgverzekeringsfonds

Vanaf 1 januari 2013 dient bij AOW-uitkeringen het verlaagde inkomensafhankelijke bijdrage-tarief (IAB) voor de Zorgverzekeringswet (Zvw) ingehouden en afgedragen te worden. Het verschil tussen het hoge en het lage IAB-tarief wordt afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds. Deze afdracht heeft plaats op basis van artikel 87a derde lid, van de Wet financiering sociale verzekeringen. De extra uitkeringslasten die hierdoor ontstaan worden onder de AOW verantwoord.

### Overbruggingsregeling AOW (OBR)

De Overbruggingsregeling AOW is op 1 oktober 2013 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013 in werking getreden. De regeling voorziet in een uitkering voor personen die vóór of op 1 januari 2013 een vut- of daarmee vergelijkbare uitkering ontvangen die stopt of verlaagd wordt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd.

### De regeling koopkrachttegemoetkoming niet-KOB-gerechtigden met een AOW-pensioen

Met deze regeling wordt ook aan personen in het buitenland een tegemoetkoming MKOB toegekend. Deze regeling wordt verantwoord onder de MKOB.

### De Remigratiewet

Met ingang van 1 juli 2013 is de Remigratiewet een SV-taak. In overeenstemming met het Ministerie van SZW wordt de verantwoording van de REM over geheel 2013 in de jaarrekening 2013 opgenomen.

### De Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw

Eind 2012 heeft een wijziging van het inkomensbegrip plaatsgevonden waarover een aantal AOW- en Anw-gerechtigden in een laat stadium zijn geïnformeerd. Voor de inkomensachteruitgang die zij hebben ondervonden, worden zij gecompenseerd vanuit de Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW. Deze regeling liep van 1 januari 2013 t/m 1 juli 2013.

### ***Niet-SV-taken***

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

- Het uitvoeren van de wetten voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (Wuvo) voorheen Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR);
- Het Beheer van het Pensioenregister;
- De bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (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;
- Het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl;
- Trekkingsrechten AWBZ
- De Regeling tegemoetkoming niet-loondienst gerelateerde 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 2012*

#### Trekkingsrechten AWBZ

De SVB zal in een pilot vanaf 1 januari 2014 de zorgkantoren en gemeenten gaan ondersteunen in het kader van het Persoonsgebonden Budget in de AWBZ, de Wmo en de Jeugdwet. Dat betekent dat de SVB de budgetten zal gaan beheren en (zorg)declaraties uit gaat betalen; het zogenaamde "Trekkingsrecht". Het vierde kwartaal 2013 stond in het teken van de implementatie van deze nieuwe taak.

### **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 die de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt hebben, betalen zelf geen AOW-premie. Voor de Anw betaalt iedereen vanaf 15 jaar met een inkomen Anw-premie, ook personen boven de AOW-gerechtigde leeftijd.

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 nabetalingen en weer twee jaar later volgt de afrekening van de inkomstenbelasting. Dit heeft in 2013 tot afrekeningen geleid van € 2.834 miljoen.

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. Dit heeft in 2013 tot afrekeningen geleid van € 33 miljoen.

#### ***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 AOW en Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (aangeduid als BIKK) compenseert de fondsen AOW, Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks door het Ministerie van SZW 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. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in 2013 bij de Anw gebeurd.

#### ***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 in maandelijks gelijke termijnen overgemaakt.

De premiebaten 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.



## 8.2 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.

### Stelselwijziging

In deze jaarrekening is een stelselwijziging verwerkt ten aanzien van de langlopende vordering en langlopende schuld op het Ministerie van SZW. Deze vordering is in 2012 ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar afrekenen op transactiebasis. Aangezien er tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend heeft deze overgang tot niet afgerekende uitkeringslasten en uitvoeringskosten geleid. Het gaat hierbij om zowel te vorderen als te betalen bedragen. In de SUWI jaarrekening 2012 zijn onder vlottende activa de langlopende vorderingen en schulden opgenomen. In de jaarrekening van 2013 zijn deze langlopende vorderingen onder financiële vaste activa opgenomen. Hierdoor wordt een beter inzicht in de samenstelling van de activa verkregen. De schulden zijn onder langlopende schulden opgenomen. De vergelijkende cijfers over het jaar 2012 zijn aangepast naar deze stelselwijziging. Het gaat hierbij om een wijziging in de rubricering, namelijk de presentatie van langlopende vorderingen onder de financiële vast activa en langlopende schulden terwijl deze in 2012 als vlottende activa werden aangemerkt. Aangezien het om een wijziging in rubricering gaat heeft deze wijziging geen effect op het saldo van baten en lasten en vermogen.

### 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. Het gaat hierbij om het verkrijgen van intellectueel eigendom. 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 onroerende zaken 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.

#### *Financiële vaste activa*

Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Het betreft vorderingen die uitsluitend inbaar zullen zijn op het moment van liquidatie van de fondsen ofwel beëindiging van een wet of regeling. Op financiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

#### *Vordering premiebaten op Belastingdienst*

De premievorderingen AOW en Anw waarden we volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalingen 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. Afrekeningen van andere jaren 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.

### **Langlopende schulden**

Het betreft schulden die uitsluitend opeisbaar zullen zijn op het moment van liquidatie van de fondsen ofwel beëindiging van een wet of regeling. De langlopende schulden worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

### **Voorzieningen**

De voorzieningen zijn tegen nominale waarde gewaardeerd.

## **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.

### *Uitvoeringskosten*

We berekenen kosten door aan de fondsen, regelingen 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*

De Sociale Verzekeringsbank is verplicht zijn liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet Geïntegreerd Middelenbeheer en wordt ook wel geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitschommelingen vangen we op in rekening-courant met het Rijk. Over de rekening-courantpositie betaalt het Rijk rente aan of ontvangt het Rijk rente van de SVB. Het dag-percentages daarvoor is de twaalf-maands Euribor (voor positieve saldi) of de één-maands Euribor (voor negatieve saldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt de rente door de SVB naar de fondsen en derden verrekend. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is de twaalf-maands Euribor indien een fonds een vordering heeft op de SVB of de één-maands Euribor indien een fonds een schuldpositie heeft bij de SVB.

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. Het saldo van het vermogenstekort/-overschot bij de AOW wordt door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

### *Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT)*

Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) heeft de SVB zich gehouden aan de Beleidsregel toepassing WNT en de kamerbrief d.d. 27 februari 2014 van de minister van Binnenlands Zaken en Koninkrijksrelaties.

### *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 voor de SVB bestaat bij een toegezegde pensioenregeling uit de premies over het lopende jaar.

De dekkingsgraad van Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2013 105,9 procent (bron: website ABP 31 januari 2014).

### **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.

## **8.3 Toelichting op de balans SVB - per 31 december 2013**

### **ACTIVA**

#### **Vaste activa**

#### **Immateriële vaste activa**

Immateriële vaste activa									
1 = € 1.000	1-1-2013		1-1-2013	mutaties 2013			31-12-2013	31-12-2013	
	Aanschafwaarde	Cumulatieve afschrijving	Boekwaarde	Investeringen	Desinvesteringen / overige mutaties	Afschrijvingen	Boekwaarde	Aanschafwaarde	Cumulatieve afschrijving
Verwerving intellectuele eigendom	19.813	-	19.813	8.508	-	-	28.321	28.321	-
Bijdrage derden immateriële vaste activa	-19.813	-	-19.813	-2.023	-	-	-21.836	-21.836	-
<b>Totaal</b>	-	-	-	<b>6.485</b>	-	-	<b>6.485</b>	<b>6.485</b>	-

#### Afschrijvingstermijnen:

Verwerving intellectueel eigendom: vijf jaar.

Het betreft de verkrijging van het intellectueel eigendom met betrekking tot het Multiregelingsstelsel BR2. Het stelsel bevindt zich in de test- en acceptatiefase.

In 2013 worden de investeringen gedeeltelijk door de bijdrage van het Ministerie van SZW gedekt. De bijdrage die door het Ministerie van SZW is ontvangen is op de aanschafwaarde in mindering gebracht.

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

## Materiële vaste activa

### Materiële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2013		01-01-2013	mutaties 2013			31-12-2013	31-12-2013	
	Aanschaf-waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek-waarde	Investerings	Desinvesteringen / overige mutaties	Afschrijvingen	Boek-waarde	Aanschaf-waarde	Cumulatieve afschrijving
Terreinen/ erfpacht	42.089	1.644	40.445	-	-	-153	40.292	42.089	1.797
Gebouwen	155.219	75.063	80.156	713	-307	-4.009	76.553	155.375	78.822
Installaties gebouwen	87.209	69.810	17.399	287	-224	-4.249	13.213	86.691	73.478
<b>Subtotaal</b>	<b>284.517</b>	<b>146.517</b>	<b>138.000</b>	<b>1.000</b>	<b>-531</b>	<b>-8.411</b>	<b>130.058</b>	<b>284.155</b>	<b>154.097</b>
Computer- installaties	41.484	28.647	12.837	2.562	-236	-8.726	6.437	43.133	36.696
Overige activa	20.041	11.486	8.555	168	-752	-986	6.985	18.975	11.990
<b>Subtotaal</b>	<b>61.525</b>	<b>40.133</b>	<b>21.392</b>	<b>2.730</b>	<b>-988</b>	<b>-9.712</b>	<b>13.422</b>	<b>62.108</b>	<b>48.686</b>
<b>Totaal</b>	<b>346.042</b>	<b>186.650</b>	<b>159.392</b>	<b>3.730</b>	<b>-1.519</b>	<b>-18.123</b>	<b>143.480</b>	<b>346.263</b>	<b>202.783</b>

De SVB waardeert haar gebouwen, die zij in eigen gebruik heeft, tegen historische kostprijs minus lineaire afschrijvingen. De SVB toetst regelmatig, o.b.v. de input van onafhankelijke marktpartijen, de vervangingswaarde (marktwaarde) van haar panden. Uit de toets welke in het najaar van 2013 is verricht, blijkt dat de totale marktwaarde hoger is dan de totale boekwaarde en WOZ-waarde.

In 2013 is tegen een boekwaarde van € 1,5 miljoen aan desinvesteringen/correcties opgenomen. Dit wordt nagenoeg veroorzaakt door een administratieve opschoning van € 1,509 miljoen. Deze administratieve opschoning betreft aanschaffingen op huisvestings- en automatiseringsgebied onder € 10.000. Deze desinvesteringen/correcties zijn ten laste van de exploitatiekosten gebracht.

### 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: vier jaar
- Software: twee tot drie jaar
- Licenties: twee tot drie jaar

#### Overige activa:

- Kantoormachines: twee tot vier jaar
- Meubilair: tien jaar
- Stoffering: tien jaar

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

## Financiële vaste activa

### Financiële vaste activa

#### Specificatie langlopende vordering op het Rijk

1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	843.789	843.789
Regeling tegemoetkoming ouder van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	5.428	5.428
Anticumulatie gezinsbijslag - kindgebonden budget (WKB)	2.273	2.273
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	2.204	2.204
Regeling bijstand buitenland	10	10
<b>Totaal</b>	<b>853.704</b>	<b>853.704</b>

De langlopende vordering op SZW is in 2012 ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. Aangezien er tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend heeft deze overgang tot niet afgerekende uitkeringslasten en voorzieningen geleid (verdere informatie staat bij stelselwijziging onder Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening).

## Flottende activa

### Vorderingen

#### Vorderingen

1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Met Belastingdienst te verrekenen premies	4.997.974	4.866.283
Vordering premiebatens op Belastingdienst	2.569.000	2.576.000
Met het Rijk te verrekenen bijdragen	-	10.594
Vorderingen ter zake van uitkeringen	98.793	93.945
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	14.823	26.305
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premies	5.623	4.543
Te vorderen rijksbijdragen SV-regelingen	2.510	8.961
Overige vorderingen	9.764	6.347
<b>Totaal</b>	<b>7.698.487</b>	<b>7.592.978</b>

### 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	2.076.059	86.716	2.162.775
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB 2009	1.506.965	62.942	1.569.907
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB 2011	1.204.504	59.736	1.264.240
Te ontvangen van de belastingdienst met betrekking herberekening loonheffing 2011	983	69	1.052
<b>Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens</b>	<b>4.788.511</b>	<b>209.463</b>	<b>4.997.974</b>

De met de Belastingdienst te verrekenen premies zijn eind 2013 ruim € 132 miljoen hoger dan eind 2012. Dit komt doordat de te vorderen premies van december 2013 hoger zijn dan de te vorderen premies in december 2012.

### Vordering premiebatens op Belastingdienst

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

### Met het Rijk te verrekenen bijdragen

Het saldo 2012 dat uit te betalen bedragen AIO en AKW bestaat, is in 2013 afgewikkeld.

### Vorderingen ter zake van uitkeringen

Dit betreft vooral terugvorderingen van uitkeringen voor de AOW, Anw, AKW en AIO.

### Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk

De SVB ontvangt van het Rijk op dagbasis over positieve saldi op de rekening-courant de twaalfmaands Euribor en betaalt aan het Rijk op dagbasis over negatieve saldi de één-maands Euribor.

### Te vorderen Rijksbijdragen SV-regelingen

Te vorderen Rijksbijdragen SV-regelingen		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	1.360	7.110
Wet mogelijkheid koopkrachttegenoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	-	1.242
Remigratiewet (REM)	366	-
Anticumulatie gezinsbijslag - kinderopvangtoeslag (WKO)	591	609
Pensioenverevening	140	-
Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw	52	-
Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Zuid-Sudan	1	-
<b>Totaal</b>	<b>2.510</b>	<b>8.961</b>

Voor meer details wordt naar de bijlage 1 bij de jaarrekening verwezen.

### Overige vorderingen

Specificatie overige vorderingen		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Vooruitbetaalde kosten	4.139	2.964
Debiteuren	2.213	1.141
Vooruitbetaald inzake:		
- Trekkingsrechten AWBZ	1.178	-
- Wet uitvoering verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen kostenregistratie (Wuvok)	-	401
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	652	380
- Remigratiewet (REM)	-	253
- Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	-	195
- Beheerorganisatie Pensioenregister	290	-
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	-	3
- Volledig Verzekerdenadministratie	22	22
Te vorderen bijdrage ouderdomsfonds CVZ	462	-
Te verrekenen met diverse instanties	422	622
Verstekte leningen personeel	160	140
Vorderingen inzake regres	108	108
Te vorderen btw	59	-
Rekening-courant Arbeidsongeschiktheidsfonds (AOF)	2	97
Vorderingen Algemeen	57	21
<b>Totaal overige vorderingen</b>	<b>9.764</b>	<b>6.347</b>

### Vooruitbetaalde kosten

De toename van het saldo is onder meer aan vooruitbetaalde licenties toe te schrijven.

### Debiteuren

De openstaande vorderingen betreffen vooral de verhuur van kantoorruimte. Er hoeft geen voorziening wegens oninbaarheid te worden getroffen.

### Vooruitbetaald inzake

- Trekkingsrechten AWBZ

Dit saldo vertegenwoordigt de lasten die in 2013 onder deze regeling zijn verantwoord.

- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

Dit betreft de rekening-courant tussen de SVB en het FVP. De vordering is toegenomen, omdat de uitgaven inzake uitkeringslasten hoger zijn dan de ontvangsten inzake beleggingen en teruggevorderde premiebijdragen.

- De Remigratiewet is in 2013 een SV taak geworden.

### Te vorderen bijdrage ouderdomsfonds CVZ

Het gaat hierbij om nog af te rekenen bijdrage AOF aan het ZVW-fonds.

### Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

## 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
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen per 1 januari 2013	1.168.000	139.000	1.307.000
Mutatie normvermogen 2013	-147.000	-70.000	-217.000
<b>Normvermogen per 31 december 2013</b>	<b>1.021.000</b>	<b>69.000</b>	<b>1.090.000</b>
<b>Vermogenoverschot</b>			
Vermogenoverschot per 1 januari 2013	1.777.766	2.103.384	3.881.150
Mutatie normvermogen 2013	147.000	70.000	217.000
Saldo rekening van baten en lasten 2013 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen)	-1.814.742	98.570	-1.716.172
<b>Vermogenoverschot per 31 december 2013</b>	<b>110.024</b>	<b>2.271.954</b>	<b>2.381.978</b>
<b>Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2013</b>	<b>1.131.024</b>	<b>2.340.954</b>	<b>3.471.978</b>

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 middelenstand van nihil gedurende het jaar.

Het fondsvermogen bij de AOW is lager dan in 2012 doordat het AOW-fonds ultimo 2013 geëindigd is met een negatief saldo van baten en lasten, dat aan het fondsvermogen is onttrokken. Het negatieve saldo wordt veroorzaakt doordat de inkomsten uit premies, BIKK en Rijksbijdrage niet voldoende zijn geweest om de uitkeringslasten te dekken. Het saldo vermogenoverschot/-tekort van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de rijksbijdrage verrekend.

Bij de Anw heeft het positieve saldo van baten en lasten geleid tot een toename van het fondsvermogen.



#### Bestemmingsreserves

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt:

1 = € 1.000	stand			stand
	1-1-2013	toevoeging	onttrekking	31-12-2013
Bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord 2009	8.261	44	-	8.305
Bestemmingsreserve Veranderprogramma SVB Tien	2.023	-	2.023	-
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	2.102	2	-	2.104
<b>Totaal</b>	<b>12.386</b>	<b>46</b>	<b>2.023</b>	<b>10.409</b>

#### Bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord

De inzet van de bestemmingsreserve, ter dekking van de uitvoeringskosten, is in de Meerjarenbegroting van de SVB opgenomen. Er wordt rente toegevoegd aan de bestemmingsreserve. De mutatie in het jaar 2013 bestaat uit rentebijdrage van ad € 0,044 miljoen.

#### Bestemmingsreserve Veranderprogramma SVB Tien

Het betreft de reserve waaruit het veranderprogramma deels wordt gefinancierd. In 2013 is het eindsaldo aangewend ter dekking van de programmakosten SVB Tien.

#### Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Deze reserve is bedoeld ter dekking van eventuele toekomstige liquidatiekosten, eind 2013 geschat op € 2,104 miljoen.

#### Bestemmingsfondsen

Het verloop van de bestemmingsfondsen is als volgt:

1 = € 1.000	stand			stand
	1-1-2013	toevoeging	onttrekking	31-12-2013
Bestemmingsfonds versnelling VVA	10.589	-	5.893	4.696
Bestemmingsfonds EESSI	445	-	-	445
<b>Totaal</b>	<b>11.034</b>	<b>-</b>	<b>5.893</b>	<b>5.141</b>

#### 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. Conform de aanwijzing in de reactiebrief SZW op het jaarverslag 2012 (2013-0000047654) d.d. 14 mei 2013 is € 0,232 miljoen ten laste van het bestemmingsfonds versnelling VVA gebracht. In 2013 is € 5,661 miljoen deels aangewend als dekking voor de activiteiten in het kader van de versnelling VVA en deels voor overige kosten.

#### Bestemmingsfonds EESSI

Het niet bestede deel van het toegezegde budget voor gegevensuitwisseling tussen Europese landen is toegevoegd aan het bestemmingsfonds EESSI. Er is sprake van afhankelijkheid van andere landen om activiteiten zinvol te kunnen opstarten. Het saldo zal naar verwachting in 2014 worden aangewend ter financiering van de werkzaamheden.

## Langlopende schulden

### Specificatie langlopende schuld aan het Rijk

1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Remigratiewet (REM)	1.203	-
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	116	116
<b>Totaal</b>	<b>1.319</b>	<b>116</b>

De Remigratiewet is in 2013 een SV-taak.

De langlopende schuld aan SZW is in 2012 ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. Aangezien er tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend heeft deze overgang tot niet afgerekende uitkeringslasten en uitvoeringskosten geleid (verdere informatie staat onder stelselwijziging bij Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening).

## Voorzieningen SVB

### Voorzieningen

1 = € 1.000	Stand 01-01-2013	Dotaties	Vrijval	Onttrekking	Stand 31-12-2013
<b>Voorzieningen SVB</b>					
<b>Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen</b>					
Reorganisaties SVB	2.938	-	768	550	1.620
Veranderprogramma SVB Tien	5.207	568	-	2.632	3.143
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	7.947	5.540	962	3.640	8.885
Sociaal Plan & Fricatiekosten	41.024	4.790	-	9.821	35.993
Afname activiteiten V&O	1.550	236	-	434	1.352
<b>Totaal voorzieningen inzake organisatiewijzigingen</b>	<b>58.666</b>	<b>11.134</b>	<b>1.730</b>	<b>17.077</b>	<b>50.993</b>
<b>Overige voorzieningen</b>					
Eigen Risicodragerschap WGA	2.286	3.530	-	397	5.419
Toeslagen op pensioenen	1.457	-	708	181	568
Juridische procedures	552	23	-	90	485
<b>Totaal overige voorzieningen</b>	<b>4.295</b>	<b>3.553</b>	<b>708</b>	<b>668</b>	<b>6.472</b>
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>62.961</b>	<b>14.687</b>	<b>2.438</b>	<b>17.745</b>	<b>57.465</b>

## Schattingswijziging

Door verdere verfijning en actualisatie van het berekeningsmodel is er in het boekjaar 2013 sprake van een schattingswijziging. In de voorziening Veranderprogramma SVB Tien en voorziening Sociaal Plan- en Fricatiekosten is in 2013 deze schattingswijziging doorgevoerd. De doorgevoerde schattingswijziging heeft betrekking op een meer individuele benadering in het berekeningsmodel in plaats van een generieke benadering. De wijziging heeft een positief effect op de baten en lasten van circa € 1 miljoen en kent geen positieve of negatieve kasstromen. Deze maatregel levert een toekomst-vaste waardering van de voorziening op.

## Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

### Voorziening Reorganisaties SVB

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van de SVB-reorganisatie voortvloeiend uit de concentratie van locaties (eind jaren 90). Het betreft de kosten van wachtgelden. De voorziening vanuit de concentratie van locaties 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 Veranderprogramma SVB Tien te realiseren. In 2008 is de SVB met het Ministerie van SZW overeengekomen dat als gevolg van de aanvullend opgelegde efficiëncytaakstelling (10%) de looptijd van het programma is opgerekt. Voor de kosten voortvloeiend uit deze taakstelling is in 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie aan de voorziening is het gevolg van de toename van medewerkers die ten laste van de voorziening komen.

### **Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW**

Deze voorziening heeft betrekking op wachtgelden, kosten sociaal plan en kosten voortvloeiend uit diverse reorganisaties. Ook voorzien zijn de kosten voortvloeiend uit het eigen risicodragerschap voor de WW. Het betreft de kosten van wachtgelden, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie op de voorziening is ontstaan door reguliere uitstroom van SVB medewerkers in de WW.

### **Voorziening Sociaal Plan- en Fricatiekosten**

In 2011 heeft het Ministerie van SZW aangekondigd dat er tot en met 2015 substantieel minder budget beschikbaar wordt gesteld voor de SVB. De SVB anticipeert hierop door haar organisatiestructuur aan te passen. In verband hiermee was deze voorziening getroffen om hieruit de kosten te bestrijden die gepaard gaan met nu reeds bekende boventalligheid. De belangrijkste elementen die hebben gezorgd voor een dotatie van € 4,8 miljoen aan deze voorziening zijn wijzigingen in de samenstelling van de betrokken groep, een gewijzigde bepaling van het effectueringspercentage op basis van kansen op de arbeidsmarkt en een verdere verfijning en actualisatie van het berekeningsmodel. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Om de mobiliteit te vergroten heeft een bepaalde categorie ex-medewerkers vanaf het jaar 2013 de mogelijkheid om op de voorziening Sociaal Plan- en Fricatiekosten van de SVB terug te vallen.

### **Afname activiteiten V&O**

Als gevolg van de samenstelling van de uitkeringsgerechtigden neemt de uitkeringsstroom af. Hierdoor zal het werkaanbod afnemen waardoor boventalligheid ontstaat.

## **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 de SVB zelf gedurende tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie aan de voorziening is het gevolg van de uitstroom van medewerkers in de WGA.

### **Voorziening Toeslagen op pensioenen**

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten voortvloeiend uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet in 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterfttekansen. De voorziening volgt de indexatie van de ABP-pensioenen. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed. 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	31-12-2013	31-12-2012
Fonds AOW	33.816	38.943
Fonds AKW	16.888	17.390
Fonds ANW	5.014	4.802
Overige wetten en regelingen	1.747	1.826
<b>Totaal voorzieningen SVB</b>	<b>57.465</b>	<b>62.961</b>

## Rekening-courant met het Rijk

Het middelenbeheer van de SVB berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. De toename wordt veroorzaakt door een hoger vermogenstekort in 2013 als gevolg van de verrekening van het vermogenstekort over 2012.

## Kortlopende schulden

Kortlopende schulden		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Te betalen uitkeringen:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	1.400.028	1.177.491
- overige te betalen uitkeringen	894.989	893.087
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- ZVW-premie	154.211	191.018
- Loonheffing	54.411	45.029
- AWBZ-bijdragen	35.566	35.023
Verschuldigde rijksbijdragen SV-regelingen	48.101	14.323
Crediteuren	21.354	18.381
Nog te betalen personeelskosten	16.832	18.278
Belastingen en sociale premies	12.067	11.362
Te verrekenen interest	1.075	1.239
Overige schulden	193.947	167.420
<b>Totaal</b>	<b>2.832.581</b>	<b>2.572.651</b>

### Te betalen vakantie-uitkeringen

De te betalen vakantie-uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantieaanspraken van AOW-ers over de periode mei 2013 t/m december 2013. Deze zijn ultimo 2013 hoger door hogere aantallen gerechtigden, maar voornamelijk doordat het gemiddelde bedrag van opgebouwde vakantie-uitkeringen AOW in 2013 hoger is dan in 2012.

### Overige te betalen uitkeringen

#### Specificatie overige te betalen uitkeringen

1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
AKW	820.200	823.300
AOW	48.714	43.810
Anw	16.882	16.531
Overige fondsen	9.193	9.446
<b>Totaal overige te betalen uitkeringen</b>	<b>894.989</b>	<b>893.087</b>

De AKW betreft de gehele kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2013 die in het eerste kwartaal van 2014 wordt uitbetaald, rekening houdend met een schatting van na het eerste kwartaal van 2014 uit te keren kinderbijslag over 2013 en voorgaande jaren van € 15,0 miljoen (2012: € 15,0 miljoen).

## Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Verschuldigde Rijksbijdragen SV-regelingen		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Overbruggingsregeling AOW (OBR)	29.383	-
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	9.773	11.872
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	4.506	-
Anticumulatie gezinsbijslag - kindgebonden budget (WKB)	1.738	821
Regeling tegemoetkoming ouder van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG*)	1.551	1.043
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	872	325
Regeling bijstand buitenland	278	122
Pensioenverevening	-	140
<b>Totaal</b>	<b>48.101</b>	<b>14.323</b>

\*) inclusief TOG+

Bovenstaande tabel laat per fonds de eindafrekening zien met het Ministerie van SZW. Het voorschot wordt op basis van baten en lasten geraamd en in vooraf vastgestelde termijnen uitbetaald. De afrekeningen op basis van baten en lasten worden opgesteld en in de jaarrekening opgenomen. Voor meer details wordt naar bijlage 1 bij de jaarrekening verwezen.

## Nog te betalen personeelskosten

Specificatie nog te betalen personeelskosten		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten)	8.351	9.592
Te betalen vakantie-uitkeringen (inclusief verschuldigde sociale lasten)	5.407	5.660
Uitgestelde beloningen en jubileumgratificaties	3.074	3.010
Overige nog te betalen personeelskosten	-	16
<b>Totaal nog te betalen personeelskosten</b>	<b>16.832</b>	<b>18.278</b>

## Overige schulden

Specificatie overige schulden		
1 = € 1.000	31-12-2013	31-12-2012
Vooruitontvangen inzake:		
- Persoonsgebonden budget (PGB nieuwe stijl)	169.105	153.717
- Wetten uitvoering verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen incl. uitvoeringskosten (V&O)	13.218	6.010
- Regeling waardering Mantelzorgers	9.214	7.257
- Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	1.216	-
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	879	-
- Beheerorganisatie Pensioenregister (BOPR)	-	17
BV de Koopvaardij	-	1
Schulden BBZ/BDZ aan diverse instanties	-	6
Af te dragen btw	-	79
Andere overige schulden	315	333
<b>Totaal overige schulden</b>	<b>193.947</b>	<b>167.420</b>

## Vooruitontvangen inzake PGB nieuwe stijl

Het saldo bestaat uit door het Servicecentrum PGB ingehouden bedragen loonheffing en premies. Deze bedragen worden begin 2014 aan de Belastingdienst afgedragen. Het saldo is bij het Ministerie van Financiën weggezet.

### *Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)*

Hieronder worden de volgende wetten verstaan: Wuvo, Wbp, Wuv, Wubo, regeling Tvp. Het saldo van deze wetten bestaat uit de voorschotten inzake uitkeringen en uitvoeringskosten VWS en de werkelijke kosten van deze wetten voor uitkeringen, rente en uitvoeringskosten.

### *Regeling Waardering Mantelzorgers*

De SVB heeft in 2013 voor de Regeling Waardering Mantelzorgers een hoger voorschot ontvangen dan benodigd was voor uitkeringen en uitvoeringskosten.

## **Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa**

<b>Uitsplitsing niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa</b>		1 = € 1.000
korter dan/ gelijk aan 1 jaar		32.646
tussen 1 - 5 jaar		14.499
langer dan 5 jaar		-
<b>Totaal</b>		<b>47.145</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 47,1 miljoen (2012: € 37,7 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de één en vijf jaar is circa € 2,5 miljoen tussentijds opzegbaar.

De volgende rechten en verplichtingen zijn niet in de voorgaande tabel verwerkt.

### Voorziening FVP

Op 31 december 2013 is het grootste deel van de reguliere uitvoeringstaken die de SVB verrichtte voor de Stichting FVP beëindigd. Op 1 juli 2014 zal er een einde komen aan alle uitvoerende taken die door de SVB in opdracht voor de Stichting FVP worden uitgevoerd. Als gevolg hiervan zijn de SVB-medewerkers die werkten voor het FVP boventallig verklaard. De kosten die voortvloeien uit deze boventalligheid zijn reeds voorzien bij de Stichting FVP. Omdat het hier SVB-medewerkers betreft zal deze voorziening (€ 7,4 miljoen) aan de SVB worden overgedragen. Ook zal de SVB een aantal taken ter Behoeve van de Stichting FVP blijven uitvoeren na 1 juli 2014. De stichting betaalt daarvoor een totaal bedrag ad € 0,8 miljoen. De bijdrage ter dekking van beide verplichtingen zal door het FVP in de loop van 2014 aan de SVB worden overgemaakt.

### Woonlandbeginsel

Met ingang van 1 januari 2013 is de Anw-uitkering en de kinderbijslag van klanten en kinderen wonend buiten de EU, gekort op grond van het woonlandbeginsel. Begin 2013 heeft de Sociale Verzekeringsbank ruim 1.000 bezwaarschriften uit Turkije, Egypte en Marokko ontvangen tegen deze korting. Ten aanzien van de Anw-uitkering heeft de rechtbank Amsterdam geoordeeld dat deze korting niet is toegestaan. Het hoger beroep tegen deze uitspraak is inmiddels behandeld en de uitspraak wordt binnenkort verwacht. Begin 2014 heeft de rechtbank Amsterdam ten aanzien van de kinderbijslag geoordeeld dat de toepassing van het woonlandbeginsel ten aanzien van Marokko niet is toegestaan. Ten aanzien van klanten wonend in Nederland met kinderen in Turkije of Egypte, is geoordeeld dat de korting, zoals die nu is vormgegeven, ook niet toegestaan. De SVB heeft besloten hoger beroep in te stellen. Medio januari 2014 waren er nog 383 bezwaarschriften aangehouden.

### Multiregelingensysteem

De SVB heeft een leverancier de opdracht gegeven tot het opleveren van een werkend Multiregelingensysteem. Bij het opstellen van deze jaarrekening vindt er overleg plaats over de mogelijkheid dat er sprake zal zijn van compensatie in geld of in tijd in relatie tot de kwaliteit van de in 2013 geleverde en betaalde functionaliteit. De realisatie en de mogelijke hoogte van de compensatie is op moment onzeker.

### **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.

## 8.4 Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB - over 2013

### 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.

<b>Algemene Ouderdomswet (AOW)</b>			
1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Premies	24.033.274	22.693.000	22.413.742
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	1.659.300	1.843.000	3.380.700
Financiering door het Rijk	5.999.270	8.319.000	7.408.054
Vrijval voorzieningen SVB	995	-	1.823
Overige baten	15.590	4.000	13.363
<b>Totaal baten</b>	<b>31.708.429</b>	<b>32.859.000</b>	<b>33.217.682</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	33.406.584	32.903.000	31.415.384
Tegemoetkoming AOW'ers	190	-	603
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>33.406.774</b>	<b>32.903.000</b>	<b>31.415.987</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	82.936	84.266	81.132
- huisvesting	7.812	7.658	7.219
- automatisering	16.101	16.325	15.471
- bureaunkosten	3.878	5.847	4.275
- diensten en diversen	4.460	5.069	4.472
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>115.187</b>	<b>119.165</b>	<b>112.569</b>
Dotatie voorzieningen SVB	8.281	-	15.568
Overige lasten	542	-	2.256
<b>Totaal lasten</b>	<b>33.530.784</b>	<b>33.022.165</b>	<b>31.546.380</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>-1.822.355</b>	<b>-163.165</b>	<b>1.671.302</b>
Mutatie vermogenoverschot	-1.667.742		1.785.877
Mutatie normvermogen	-147.000		-107.000
Mutatie bestemmingsreserves	-1.720		-7.575
Mutatie bestemmingsfondsen	-5.893		-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.822.355</b>		<b>1.671.302</b>

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan of kent een verloop 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 ultimo 2013 wordt veroorzaakt doordat de inkomsten uit premies, BIKK en Rijksbijdrage niet voldoende zijn geweest om de uitkeringslasten te dekken.



## Premies

De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebatens AOW 2013 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebatens zijn als volgt te specificeren:

<b>Specificatie premiebatens</b>			
1 = € 1.000	2013		2012
Premies loonheffing	24.392.071		23.590.917
Premies inkomstenbelasting	-3.116.896		-3.988.020
Afrekeningen:			
- loonheffing 2009	-	562.505	
- loonheffing 2010	-	572.767	
- loonheffing 2011	1.204.504	-	
- inkomstenheffing 2008	-	1.582.891	
- inkomstenheffing 2009	1.506.965	-	
- herberekening loonheffing 2010	-	77.684	
- herberekening loonheffing 2011	30.497	-	
Totaal afrekeningen	2.741.966		2.795.847
Vrijwillige premies	16.133		14.998
<b>Totaal premiebatens</b>	<b>24.033.274</b>		<b>22.413.742</b>

In 2013 zijn de afrekeningen loonheffing 2011, inkomstenheffing 2009 en herberekening loonheffing 2011 van de Belastingdienst ontvangen en door de SVB verantwoord. Bij de raming van het vermogenstekort 2013 is hiermee rekening gehouden. Per saldo is er in 2013 een totale afrekening van het Rijk aan het AOW-fonds van € 2.742 miljoen geweest.

## Financiering door het Rijk

<b>Specificatie financiering door het Rijk</b>			
1 = € 1.000	2013		2012
Verrekening vermogenstekort voorgaand jaar	-1.777.766		8.111
Raming vermogenstekort	7.777.266		7.413.689
<b>Totaal ontvangen financiering door het Rijk</b>	<b>5.999.500</b>		<b>7.421.800</b>
<b>Waarvan aangewend voor:</b>			
Financiering SVB Tien	730		-
Financiering immateriële vaste activa	-2.023		-13.746
Financiering aanscherping handhaving en sanctiebeleid	1.063		-
<b>Totaal financiering door het Rijk</b>	<b>5.999.270</b>		<b>7.408.054</b>

In mei 2013 is van het Rijk een aanvullende financiering van € 6.000 miljoen (2012: € 7.422 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2013 volgens EMU-definitie. Deze bijdrage is lager dan in 2012. Dit komt door twee factoren:

- In 2013 moest een vermogenoverschot vanuit voorgaand jaar meegenomen worden in de financiering. In 2012 was er sprake van een vermogenstekort vanuit voorgaand jaar.
- De hogere raming van het vermogenstekort voor 2013 ten opzichte van de raming van het vermogenstekort voor 2012. De raming van het vermogenstekort 2013 was hoger door hoger geraamde uitkeringslasten en lager geraamde inkomsten uit premies.

## Overige baten

### Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2013	2012
Interest rekening-courant SVB-AOW	3.611	7.268
Invorderingsrente Belastingdienst	6.580	-
Boeten en maatregelen	970	801
Interest inzake financiering vaste activa	3.987	5.048
Doorberekende wettelijke rente	8	8
Overigen	434	238
<b>Totaal overige baten</b>	<b>15.590</b>	<b>13.363</b>

### Uitkeringen

In de uitkeringslasten is een bedrag van € 687 miljoen opgenomen vanwege de bijdrage ouderdomsfonds aan het Zorgverzekeringsfonds. Vanaf 1 januari 2013 dient bij AOW-uitkeringen het verlaagde inkomensafhankelijke bijdrage-tarief (IAB) voor de Zorgverzekeringswet (Zvw) ingehouden en afgedragen te worden. Het verschil tussen het hoge en het lage IAB-tarief wordt afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds.

### Financieringslasten tegemoetkoming AOW'ers

Per 1 juni 2011 is de Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming. In 2013 is er nog wel een klein bedrag aan tegemoetkomingen over eerdere jaren uitgekeerd.

## Overige lasten

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2013	2012
Wettelijke rente uitkeringen	541	93
Invorderingsrente Belastingdienst	-	1.827
Overigen	1	336
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>542</b>	<b>2.256</b>

### *Invorderingsrente Belastingdienst*

De invorderingsrente is het saldo van uitbetaalde en ontvangen invorderingsrente door de 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. In 2013 is dit, in tegenstelling tot 2012, een bate voor het AOW-fonds. Dit komt doordat het in 2013 vaker is voorgekomen dat belastingplichtigen invorderingsrente moesten betalen wegens te laat betalen van belasting en premies. Vorig jaar was er juist sprake van een last doordat belastingplichtigen tijdig betaalden maar er later recht op teruggaaf bleek te zijn.

### Kinderbijslagwet (AKW)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	3.297.468	3.319.170	3.310.114
Vrijval voorzieningen SVB	1.293	-	943
Overige baten	47	-	497
<b>Totaal baten</b>	<b>3.298.808</b>	<b>3.319.170</b>	<b>3.311.554</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	3.228.648	3.250.000	3.236.342
Uitvoeringskosten			
- personeel	47.041	48.692	49.558
- huisvesting	4.561	5.621	6.286
- automatisering	9.803	9.576	9.516
- bureaunkosten	1.140	2.010	1.605
- diensten en diversen	2.673	3.271	2.873
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>65.218</b>	<b>69.170</b>	<b>69.838</b>
Dotatie voorzieningen SVB	4.872	-	5.310
Overige lasten	70	-	64
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.298.808</b>	<b>3.319.170</b>	<b>3.311.554</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2013	2012
Interest rekening-courant SVB-AKW	-	36
Boeten en maatregelen	24	442
Doorberekende wettelijke rente	23	19
Overigen	-	-
<b>Totaal overige baten</b>	<b>47</b>	<b>497</b>

Het verschil tussen boeten en maatregelen 2013 ten opzichte van 2012 wordt veroorzaakt, doordat - in verband met voorbereidingen op de invoering van het Multiregelingsstelsel - er een fors aantal opgelegde boeten en maatregelen als oninbaar is afgeboekt.

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2013	2012
Boeten en maatregelen	-	-
Interest rekening-courant SVB-AKW	30	-
Wettelijke rente uitkeringen	40	64
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>70</b>	<b>64</b>

**Uitvoeringskosten**

De uitvoeringskosten (exclusief voorzieningen) komen iets lager uit dan begroot. Tevens is er een daling ten opzichte van 2012. Er is minder personele inzet geweest vanwege een lagere instroom van het aantal internationale aanvragen.

### Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	1.208.894	1.190.900	1.124.813
Overige baten	-	-	17
<b>Totaal baten</b>	<b>1.208.894</b>	<b>1.190.900</b>	<b>1.124.830</b>
<b>Lasten</b>			
Tegemoetkoming oudere belastingplichtigen	1.197.772	1.190.000	1.124.365
Uitvoeringskosten			
- personeel	470	803	369
- huisvesting	59	49	63
- automatisering	5	6	3
- bureaunkosten	52	14	12
- diensten en diversen	30	28	18
Totaal uitvoeringskosten	616	900	465
Overige lasten	10.506	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.208.894</b>	<b>1.190.900</b>	<b>1.124.830</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2013	2012
Wettelijke rente uitkeringen	10.501	-
Overige	5	-
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>10.506</b>	-

#### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten 2013 zijn ten opzichte van de realisatie 2012 hoger uitgekomen. Dit komt door een groter werkaanbod (hogere personeelsinzet) dan in 2012.

#### Overige lasten

De overige lasten MKOB bestaan uit de wettelijke rente die betaald is aan personen die door de nieuwe 'Regeling Koopkrachttegemoetkoming niet-KOB gerechtigden met een AOW-pensioen' alsnog (met terugwerkende kracht tot 1 juni 2011) recht kregen op een koopkrachttegemoetkoming. In de begroting was daar nog geen rekening mee gehouden.

## Nabestaandenwet (Anw)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Premies	867.511	766.000	1.484.322
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	-	-	68.300
Financiering door het Rijk	278	-	-
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	12.904	13.800	15.541
Vrijval voorzieningen SVB	150	-	287
Overige baten	11.380	15.000	17.924
<b>Totaal baten</b>	<b>892.223</b>	<b>794.800</b>	<b>1.586.374</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	764.241	796.000	900.727
Tegemoetkoming Anw'ers	13.179	13.800	15.689
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>777.420</b>	<b>809.800</b>	<b>916.416</b>
Uitvoeringskosten			
- personeel	10.771	10.654	13.017
- huisvesting	906	1.038	1.192
- automatisering	1.179	2.212	1.000
- bureaunkosten	321	536	495
- diensten en diversen	1.996	2.328	2.101
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>15.173</b>	<b>16.768</b>	<b>17.805</b>
Dotatie voorzieningen SVB	1.256	-	1.553
Overige lasten	107	-	505
<b>Totaal lasten</b>	<b>793.956</b>	<b>826.568</b>	<b>936.279</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>98.267</b>	<b>-31.768</b>	<b>650.095</b>
Mutatie vermogenoverschot	168.570		643.257
Mutatie normvermogen	-70.000		7.000
Mutatie bestemmingsreserves	-303		-162
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>98.267</b>		<b>650.095</b>

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

Het saldo van baten en lasten is ultimo 2013 lager dan in 2012. Het verschil wordt veroorzaakt doordat de inkomsten uit premies lager uitkomen. Het premiepercentage is in 2013 van 1,1 % naar 0,6% gedaald. Het overgrote deel van inkomsten in het Anw-fonds bestaat uit premies.

## Premies

De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebatens Anw 2013 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebatens zijn als volgt te specificeren:

### Specificatie premiebatens

1 = € 1.000	2013	2012
Premies loonheffing	983.118	1.694.417
Premies inkomstenbelasting	-240.986	-365.484
Afrekeningen:		
- loonheffing 2009	-	55.644
- loonheffing 2010	-	8.591
- loonheffing 2011	59.736	-
- inkomstenheffing 2008	-	84.794
- inkomstenheffing 2009	62.942	-
- herberekening loonheffing 2010	-	5.446
- herberekening loonheffing 2011	2.179	-
Totaal afrekeningen	124.857	154.475
Vrijwillige premies	522	914
<b>Totaal premiebatens</b>	<b>867.511</b>	<b>1.484.322</b>

In 2013 zijn de afrekeningen loonheffing 2011, inkomstenheffing 2009 en herberekening loonheffing 2011 van de Belastingdienst ontvangen en door de SVB verantwoord. Per saldo is er in 2013 een totale afrekening van het Rijk aan het Anw-fonds van € 125 miljoen geweest.

### Financiering tegemoetkoming Anw'ers

In 2013 ontving de SVB € 12,9 miljoen (2012: € 15,5 miljoen) ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

### Uitkeringen

De uitkeringslasten bestaan voor € 53 miljoen (2012: € 57 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 2013 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 1,9 miljoen (2012: € 2,5 miljoen) en met de overige regreszaken een bedrag van € 234 duizend (2012: € 443 duizend).

### BIKK

Door gewijzigde premiepercentages is de uitkomst van de formule om de BIKK te berekenen voor de Anw in 2013 negatief uitgekomen. De BIKK Anw is daarom in 2013 vastgesteld op nihil.

### Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2013	2012
Interest rekening-courant SVB-Anw	10.560	17.764
Invorderingsrente Belastingdienst	461	-
Boeten en maatregelen	349	126
Wettelijke rente	4	12
Overigen	6	22
<b>Totaal overige baten</b>	<b>11.380</b>	<b>17.924</b>

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2013	2012
Invorderingsrente Belastingdienst	-	313
Wettelijke rente uitkeringen	107	113
Overigen	-	79
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>107</b>	<b>505</b>

De invorderingsrente is het saldo van uitbetaalde en ontvangen invorderingsrente door de 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. In 2013 is dit, in tegenstelling tot 2012, een bate voor het Anw-fonds. Dit komt doordat het in 2013 vaker is voorgekomen dat belastingplichtigen invorderingsrente moesten betalen wegens te laat betalen van belasting en premies. Vorig jaar was er juist sprake van een last doordat belastingplichtigen tijdig betaalden maar er later recht op teruggaaf bleek te zijn.

### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten (exclusief voorzieningen) zijn lager dan begroot uitgekomen. Er is een kostenstijgend effect geweest met betrekking tot de bezwaren op het woonlandbeginsel. Daarentegen is de instroom aan werk ten opzichte van de begroting (en vorig jaar) meegevallen.



### Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	209.226	210.814	216.662
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	49
Overige baten	457	-	125
<b>Totaal baten</b>	<b>209.683</b>	<b>210.814</b>	<b>216.836</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	195.469	197.000	200.243
Uitvoeringskosten			
- personeel	11.387	10.234	13.065
- huisvesting	1.218	1.241	2.070
- automatisering	804	1.442	483
- bureaunkosten	267	343	371
- diensten en diversen	530	554	595
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>14.206</b>	<b>13.814</b>	<b>16.584</b>
Dotatie voorzieningen SVB	7	-	8
Overige lasten	1	-	1
<b>Totaal lasten</b>	<b>209.683</b>	<b>210.814</b>	<b>216.836</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Uitkeringen

In de oorspronkelijke begroting van de AIO was nog rekening gehouden met de voorgenomen wijziging van de middelentoets op basis van gezinsinkomen. Ondanks dat deze voorgenomen wijziging weer kwam te vervallen, liggen de uitkeringslasten een fractie lager dan in de oorspronkelijke begroting. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat sinds 1 januari 2013 de MKOB in de middelentoets van de AIO zit en met de afbouw van de heffingskorting. Het verlagende effect hiervan op het aantal AIO-huishoudens en de uitkeringslasten is groter dan waar in de begroting rekening mee was gehouden.

## Remigratiewet (REM)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012 *)
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	38.269	36.726	35.436
Overige baten	-	-	2
<b>Totaal baten</b>	<b>38.269</b>	<b>36.726</b>	<b>35.438</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	36.238	34.400	33.315
Uitvoeringskosten			
- personeel	1.629	1.797	1.668
- huisvesting	186	192	231
- automatisering	70	110	48
- bureaunkosten	41	89	77
- diensten en diversen	101	138	94
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>2.027</b>	<b>2.326</b>	<b>2.118</b>
Dotatie voorzieningen SVB	1		
Overige lasten	3	-	5
<b>Totaal lasten</b>	<b>38.269</b>	<b>36.726</b>	<b>35.438</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*) De REM is overgeheveld van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu naar SZW en derhalve een SV-wet geworden. In 2012 is de realisatie in de jaarrekening gepresenteerd bij niet SV; in bovenstaande kolom is de realisatie ter vergelijking opgenomen.

### Uitkeringslasten

De uitkeringslasten Remigratiewet (REM) zijn hoger dan begroot. Dit komt vanwege het hoge aantal aanvragen, dat vooruitlopend op de invoering van de nieuwe wet waarin de doelgroep van de REM wordt ingeperkt, is ingediend.

### Uitvoeringskosten

De afwijking in de kosten t.o.v. de begroting wordt veroorzaakt door de nieuwe wetgeving rond de REM. Minder gerechtigden hebben geleid tot minder inzet van personeel.

### Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
Financiering door het Rijk	28.867	30.418	31.293
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	-
Overige baten	9	-	58
<b>Totaal baten</b>	<b>28.876</b>	<b>30.418</b>	<b>31.351</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	26.595	27.500	28.450
Uitvoeringskosten			
- personeel	1.604	1.955	2.125
- huisvesting	182	215	272
- automatisering	365	533	275
- bureaunkosten	34	72	63
- diensten en diversen	96	143	162
Totaal uitvoeringskosten	2.281	2.918	2.897
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	4
<b>Totaal lasten</b>	<b>28.876</b>	<b>30.418</b>	<b>31.351</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

### Toelichting uitkeringen

1 = € 1.000	2013	2012
De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:		
- Uitkeringen TOG	22.737	24.117
- Uitkeringen TOG+	3.858	4.333
<b>Totaal</b>	<b>26.595</b>	<b>28.450</b>

### Wet op het kindgebonden budget (WKB)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
Financiering door het Rijk	12.223	16.091	13.142
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	13
Overige baten	4	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>12.227</b>	<b>16.091</b>	<b>13.155</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	8.218	12.000	8.771
Uitvoeringskosten			
- personeel	3.220	3.044	3.403
- huisvesting	361	434	597
- automatisering	194	327	117
- bureaunkosten	76	114	105
- diensten en diversen	156	172	142
Totaal uitvoeringskosten	4.007	4.091	4.364
Dotatie voorzieningen SVB	2	-	2
Overige lasten	-	-	18
<b>Totaal lasten</b>	<b>12.227</b>	<b>16.091</b>	<b>13.155</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

#### Uitkeringslasten

Bij de WKB is het gemiddelde uitkeringsbedrag in 2013 lager dan geraamd. Ook wordt er veel minder met terugwerkende kracht uitbetaald dan in voorgaande jaren. Hierdoor zijn de uitkeringslasten lager uitgevallen dan de begroting, ondanks dat het aantal klanten nauwelijks afweek van de begroting.

#### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten zijn conform de begroting. Er is afgelopen jaar extra geïnvesteerd in de kwaliteit en rechtmatigheid. Dit is echter kostenneutraal gedaan.

### Overbruggingsregeling AOW (OBR)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	7.542	35.425	-
Overige baten	16	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>7.558</b>	<b>35.425</b>	-
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	4.525	31.000	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.860	4.425	-
- huisvesting	124	-	-
- automatisering	1	-	-
- bureaunkosten	33	-	-
- diensten en diversen	15	-	-
Totaal uitvoeringskosten	3.033	4.425	-
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>7.558</b>	<b>35.425</b>	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

#### Uitkeringslasten

De raming voor Overbruggingsregeling AOW bedroeg in de Juninota 2013 €31 miljoen. Naar aanleiding van de opgave van nieuwe aantallen gerechtigden door het Ministerie van SZW is de prognose bijgesteld. Uiteindelijk is in overleg met het Ministerie van SZW de raming €32,5 miljoen uitgekomen. Dit is tevens het voorschot dat de SVB voor 2013 heeft aangevraagd.

De werkelijke uitkeringslasten zijn met € 4,5 miljoen vele malen lager dan geraamd. Dit grote verschil komt doordat het aantal personen dat gebruik maakt van de Overbruggingsregeling AOW veel lager is dan door ons (en het ministerie) was ingeschat. Gebleken is dat een categorie klanten heeft afgezien van een aanvraag omdat zij in de veronderstelling was dat de Overbruggingsregeling AOW een lening was en/of dat zij reeds op andere wijze in financiering hebben voorzien.

Dit is deels te verklaren doordat voor veel personen de overbruggingsperiode in het verleden lag. Daarnaast was de te overbruggen periode in 2013 slechts één maand. De verwachting is dat in 2014 als de AOW leeftijd opschuift naar 65 jaar en 2 maanden een groter beroep op de Overbruggingsregeling AOW zal worden gedaan.

#### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten zijn lager uitgekomen dan geraamd. Er is minder personeel ingezet doordat het aantal aanvragen is achtergebleven bij de verwachting.

### Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	3.668	4.740	4.142
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	7
Overige baten	1	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>3.669</b>	<b>4.740</b>	<b>4.149</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	2.866	3.900	3.101
Uitvoeringskosten			
- personeel	159	196	248
- huisvesting	23	26	46
- automatisering	7	12	7
- bureaunkosten	5	8	9
- diensten en diversen	608	598	736
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>802</b>	<b>840</b>	<b>1.046</b>
Dotatie voorzieningen SVB	1	-	1
Overige lasten	-	-	1
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.669</b>	<b>4.740</b>	<b>4.149</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Toelichting uitvoeringskosten

1 = € 1.000	2013	2012
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten	264	485
- Advieskosten derden	538	561
<b>Totaal</b>	<b>802</b>	<b>1.046</b>

### Uitkeringslasten

De uitkeringslasten TAS zijn lager dan begroot, omdat er minder aanvragen zijn ingediend en minder vergoedingen zijn toegekend.

### Regeling Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	1.746	2.024	2.028
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	6
Overige baten	20	-	10
<b>Totaal baten</b>	<b>1.766</b>	<b>2.024</b>	<b>2.044</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	1.460	1.600	1.487
Uitvoeringskosten			
- personeel	243	347	422
- huisvesting	32	36	60
- automatisering	5	7	5
- bureaunkosten	6	11	18
- diensten en diversen	18	23	47
Totaal uitvoeringskosten	304	424	552
Dotatie voorzieningen SVB	1	-	3
Overige lasten	1	-	2
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.766</b>	<b>2.024</b>	<b>2.044</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Uitkeringslasten

Het verschil tussen de realisatie 2013 en de begroting wordt veroorzaakt doordat de gemiddelde uitkeringslasten per klant lager zijn uitgekomen dan oorspronkelijk begroot.

### Wet kinderopvang (Wko)

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	1.092	500	611
<b>Totaal baten</b>	<b>1.092</b>	<b>500</b>	<b>611</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	1.091	500	461
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	150
Totaal uitvoeringskosten*)	-	-	150
Overige lasten	1	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.092</b>	<b>500</b>	<b>611</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*) In overeenstemming met het Ministerie van SZW worden vanaf 2012 de structurele uitvoeringskosten onder de WKB verantwoord.



---

**Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / ANW**

---

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	702	723	-
<b>Totaal baten</b>	<b>702</b>	<b>723</b>	-
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	702	723	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>702</b>	<b>723</b>	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

---

Eind 2012 heeft een wijziging van het inkomensbegrip plaatsgevonden waarover een aantal AOW- en Anw-gerechtigden in een laat stadium zijn geïnformeerd. Voor de inkomensachteruitgang die zij hebben ondervonden, worden zij gecompenseerd vanuit de Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW. Deze regeling liep van 1 januari 2013 tot en met 1 juli 2013.

**Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan**

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	1	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>1</b>	-	-
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	1	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1</b>	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

Het betreft de regeling tot het tijdelijk doen van verstrekkingen aan gerepatrieerden uit Zuid-Sudan.

---

**Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening**

---

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	-	-	-
Overige baten	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	-	-	-
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	-5	-	-140
Financiering aan het Rijk	5	-	140
<b>Totaal lasten</b>	-	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-

---

Het betreft activiteiten inzake afwikkeling beroepszaken. De regeling is per beëindigd per 1 januari 2008, in 2013 is de laatste beroepszaak is in 2013 afgewikkeld.

## Totaal SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Premies	24.900.785	23.459.000	23.898.064
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	1.659.300	1.843.000	3.449.000
Financiering door het Rijk	10.809.246	13.165.808	12.146.295
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	12.904	13.800	15.541
Vrijval voorzieningen SVB	2.438	-	3.128
Overige baten	27.524	19.000	31.996
<b>Totaal baten</b>	<b>37.412.197</b>	<b>38.500.608</b>	<b>39.544.024</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	37.676.632	37.191.000	35.828.141
Tegemoetkomingen	1.211.142	1.203.800	1.140.657
Totaal uitkeringen	38.887.774	38.394.800	36.968.798
Financiering aan het Rijk	5	-	140
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	162.320	166.413	165.157
- huisvesting	15.464	16.510	18.036
- automatisering	28.534	30.550	26.925
- bureaunkosten	5.853	9.044	7.030
- diensten en diversen	10.683	12.324	11.240
Totaal uitvoeringskosten	222.854	234.841	228.388
Dotatie voorzieningen SVB	14.421	-	22.449
Overige lasten	11.231	-	2.852
<b>Totaal lasten</b>	<b>39.136.285</b>	<b>38.629.641</b>	<b>37.222.627</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>-1.724.088</b>	<b>-129.033</b>	<b>2.321.397</b>
Mutatie vermogenoverschot	-1.499.172		2.429.134
Mutatie normvermogen	-217.000		-100.000
Mutatie bestemmingsreserves	-2.023		-7.737
Mutatie bestemmingsfondsen	-5.893		-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.724.088</b>		<b>2.321.397</b>

1) Het saldo van baten en lasten is ultimo 2013 negatief. In 2012 was er een positief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door lagere inkomsten bij de AOW in 2013. Een nadere toelichting staat vermeld bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW en Anw over 2013.

### Doorbelaste kosten, baten en uitvoeringskosten niet-SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- PGB nieuwe stijl (SSP)	8.685	9.358	9.137
- Verzetdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	10.792	13.270	11.673
- Pensioenverzekering (FVP)	4.479	4.580	4.705
- Derden	5.927	5.737	6.127
- Wet maatschappijke ondersteuning (Wmo)	2.708	3.028	2.745
- Regeling Waardering Mantelzorgers	2.599	3.109	2.684
- Regeling Verzekerdenregistratie AWBZ	1.557	1.534	1.633
- Remigratiewet (REM)	-	-	2.118
- Beheerorganisatie Pensioenregister	653	725	640
- Trekkingsrechten AWBZ	1.178	-	-
- Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom (TNS)	455	495	541
<b>Totaal toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden</b>	<b>39.033</b>	<b>41.836</b>	<b>42.003</b>
Vrijval voorzieningen SVB	38	-	82
Overige baten	46	-	718
<b>Totaal baten</b>	<b>39.117</b>	<b>41.836</b>	<b>42.803</b>
<b>Specificatie naar kostensoort</b>			
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	24.426	26.021	26.397
- huisvesting	6.527	6.420	6.580
- automatisering	2.951	2.578	2.759
- bureaunkosten	1.249	1.974	1.667
- diensten en diversen	3.614	4.843	3.028
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>38.767</b>	<b>41.836</b>	<b>40.431</b>
<b>Overige lasten</b>			
Dotatie voorzieningen SVB	304	-	1.654
<b>Totaal lasten</b>	<b>39.071</b>	<b>41.836</b>	<b>42.085</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>718</b>
Mutatie bestemmingsreserves	46		718
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>46</b>		<b>718</b>

## Totaal SVB

1 = € 1.000	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie 2012
<b>Baten</b>			
Premies	24.900.785	23.459.000	23.898.064
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	1.659.300	1.843.000	3.449.000
Financiering door het Rijk	10.809.246	13.165.808	12.146.295
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	12.904	13.800	15.541
Vrijval voorzieningen SVB 1)	2.476	-	3.210
Overige baten	66.603	60.836	74.717
<b>Totaal baten</b>	<b>37.451.314</b>	<b>38.542.444</b>	<b>39.586.827</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	37.676.632	37.191.000	35.828.141
Tegemoetkomingen	1.211.142	1.203.800	1.140.657
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>38.887.774</b>	<b>38.394.800</b>	<b>36.968.798</b>
Financiering aan het Rijk	5	-	140
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	186.746	192.434	191.554
- huisvesting	21.991	22.930	24.616
- automatisering	31.485	33.128	29.684
- bureaunkosten	7.102	11.018	8.697
- diensten en diversen	14.297	17.167	14.268
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>261.621</b>	<b>276.677</b>	<b>268.819</b>
Dotatie voorzieningen SVB 1)	14.725	-	24.103
Overige lasten	11.231	-	2.852
<b>Totaal lasten</b>	<b>39.175.356</b>	<b>38.671.477</b>	<b>37.264.712</b>
<b>Saldo van baten en lasten 2)</b>	<b>-1.724.042</b>	<b>-129.033</b>	<b>2.322.115</b>
Mutatie vermogenoverschot	-1.499.172	-	2.429.134
Mutatie normvermogen	-217.000	-	-100.000
Mutatie bestemmingsreserves	-1.977	-	-7.019
Mutatie bestemmingsfondsen	-5.893	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.724.042</b>		<b>2.322.115</b>

1) 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.

2) Het saldo van baten en lasten was ultimo 2013 negatief. In 2012 was er een positief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door lagere inkomsten bij de AOW in 2013. Een nadere toelichting staat vermeld bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW over 2013.

### Accountantshonoraria

In de personeelskosten zijn andere niet-controlediensten ad € 175.492 (2012: € -) opgenomen. In de post diensten en diversen zijn accountantshonoraria opgenomen met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening 2013 ad € 125.619 (2012: € 125.410), overige controlewerkzaamheden ad € - (2012: € 1.952 ) en andere niet-controlediensten € 112.751 (2012: € -). Er zijn in 2013, evenals in 2012, geen kosten voor adviesdiensten fiscaal verantwoord.

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

### Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

#### Inleiding

Vorig jaar heeft er verantwoording plaatsgevonden over de toen geldende regelgeving in het kader van Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT). Met ingang van 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), in werking getreden. Op dit moment loopt de wetgevingsprocedure rondom een aanpassing van de WNT in de eerste kamer. De SVB heeft de "Beleidsregels toepassing WNT", als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. De Aanpassingswet WNT, die onderdeel is van dit normenkader, is nog niet door de Eerste Kamer aangenomen, hetgeen kan leiden tot aanpassingen van de verstrekte informatie uit hoofde van de Aanpassingswet WNT. De SVB heeft daarnaast geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de kamerbrief d.d. 27 januari 2014 van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties biedt inzake het niet volledige openbaarmaking van interim-functionarissen die geen functie van een topfunctionaris vervullen. Op basis van de brief kan en hoeft de SVB niet volledig te voldoen aan de verplichting voor openbaarmaking van deze interim-functionarissen zoals voorgeschreven in artikel 4.2. lid 2c van de WNT.

#### Raad van Bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning opgenomen over de periode van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013, conform de WNT.

	Mw. Drs. N.A. Vermeulen MBA <i>Lid tot 1 juni 2012</i> <i>Voorzitter vanaf 1 juni 2012</i>		Dhr. R.J. Barendse <i>Lid vanaf</i> <i>15 oktober 2012</i>		Dhr. M.J. Kemp MSM <i>Lid tot 31 jan. 2013</i>	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Bruto loon *	181.982	168.971	150.661	30.385	38.396 **	154.564
Belastbare onkostenvergoeding	6.399	3.733	7.738	2.170	0	0
Fiscale bijtelling privégebruik auto	14.039	13.897	11.010	-	984	11.808
Beloningen betaalbaar op termijn	33.790	27.071	28.040	5.649	2.373	26.103
Totaal	236.210	213.672	197.449	38.204	41.753	192.475

\* Verplichte vermelding in het kader van de WNT (exclusief fiscale bijtelling privégebruik auto, deze is separaat zichtbaar gemaakt)

\*\* Dhr. Kemp is per 1 februari 2013 uit dienst getreden. In de beloning van dhr. Kemp is een eenmalige afrekening van vakantie- en verlofdagen opgenomen. De rechten zijn de afgelopen jaren opgebouwd conform de bestaande vakantie- en verlofregeling bij de SVB. Zonder deze eenmalige uitkering bedraagt de totale beloning over 2013 € 20.182.

Voor 2013 is de totale bezoldigingsnorm conform artikel 2.3 van de WNT op € 228.599 gesteld. De bezoldiging van de voorzitter van de Raad van Bestuur overschrijdt de bezoldigingsnorm omdat in de normstelling nog geen rekening is gehouden met de fiscale bijtelling voor privégebruik auto. De bezoldiging van de voorzitter van de Raad van Bestuur is op 1 juni 2012 (tijdstip van benoeming) bepaald. Dit heeft plaatsgevonden vóór inwerkingtreding van de WNT en wordt daarom conform WNT de komende 4 jaar gerespecteerd. De bezoldiging wordt door de minister van SZW op grond van artikel 6, vierde lid SUWI vastgesteld. De vaststelling is tot stand gekomen op basis van de belangrijkste organisatiekenmerken van de SVB, namelijk zeer grote administratieve organisaties met complexe en maatschappelijk gevoelige 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.

#### Leden Directieraad

Op basis van de WNT dient met ingang van 1 januari 2013 ook de bezoldiging van de topfunctionarissen gepubliceerd te worden. In het besturingsmodel van de SVB is vastgelegd dat de leden van de Directieraad en Raad van Bestuur in gezamenlijkheid de interne organisatie aansturen maar dat het uiteindelijke bevoegd gezag conform de geldende wetgeving bij de Raad van Bestuur ligt. Op basis van dit model kwalificeren de leden van de Directieraad zich gezamenlijk als topfunctionarissen. Individueel is er alleen sprake van een eigen portefeuille verantwoordelijkheid. De leden van de Directieraad van de SVB zijn conform de CAO van de SVB ingeschaald in schaal 14 van het salarisgebouw. Voor de overige arbeidsvoorwaarden worden de reguliere arbeidsvoorwaarden in de CAO toegepast. Zoals uit onderstaand overzicht blijkt blijven alle leden van de Directieraad onder de norm.

	Basis bruto loon	Eenmalige afrekening vak. dagen	Eenmalige Jubileum Gratificatie	Belastbare kosten vergoeding	Totaal bruto loon	Voorziening betaalbaar op termijn	Totaal
A.G. v.d. Berg	98.938	3.301	-	8.877	111.116	16.635	127.751
R. van Es *	118.314	7.188	-	6.888	132.390	20.277	152.667
J.A. v.d. Hulst	115.709	-	-	2.589	118.298	20.432	138.730
C.W. Jawad-Smelik	103.988	-	-	2.278	106.266	17.761	124.027
R.W.L. Koopmans	115.800	-	-	3.316	119.116	20.431	139.547
M.R. Kreleger	106.272	3.660	-	2.245	112.177	18.345	130.522
J.H. Louwhoff *	122.983	-	-	2.245	125.228	21.165	146.393
J.M.C. Mulder *	115.769	3.581	-	4.628	123.978	20.471	144.449
N.A. Tollenaar-Horssen **	114.954	-	-	2.512	117.466	21.013	138.479
C. Westrik *	120.825	3.606	10.091	6.341	140.863	21.471	162.334

\* Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

\*\* Tijdelijke contractuitbreiding vanaf oktober 2013 voor 40 uur per week.

#### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Er zijn geen interne dan wel externe werknemers die een beloning boven het WNT grensbedrag hebben ontvangen. Er zijn geen ontslagvergoedingen die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.



## Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 11 maart 2014

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA  
Voorzitter RvB

Dhr. R.J. Barendse  
Lid RvB

## 8.5 Overige gegevens



### **Controleverklaring van de onafhankelijke accountant**

Aan de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank

#### **Verklaring betreffende de jaarrekening**

Wij hebben de in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2013 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013 en de rekening van baten en lasten over 2013 met de toelichting, waarin opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### **Verantwoordelijkheid van de Raad van bestuur**

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en saldo van baten en lasten getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daaruit voortvloeiende regelgeving en de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (semi)publieke sector (WNT). De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening 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 op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het controleprotocol WNT zoals opgenomen in de Beleidsregels toepassing WNT. 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 geen afwijking van materieel belang bevat.

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

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

#### **Oordeel betreffende de jaarrekening**

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank per 31 december 2013 en van het saldo van baten en lasten over 2013 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving en de WNT.

#### **Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen**

Ingevolge de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving is opgesteld, en of de vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Den Haag, 11 maart 2014  
Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. V.W.J.A. Van Stijn RA MGA

## 8.6 Bestemming saldo van baten en lasten

Het negatieve saldo van baten en lasten ad € 1.724.042 (x € 1.000) is als volgt bestemd:

1 = € 1.000	2013
<b>Mutatie in:</b>	
- vermogenoverschot	- 1.499.172
- normvermogen	- 217.000
<b>Toevoeging aan:</b>	
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	2
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	44
- bestemmingsfonds EESSI	-
	46
<b>Onttrekking uit:</b>	
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	-
- bestemmingsreserve Veranderprogramma SVB Tien	2.023
- bestemmingsfonds generieke kortingen	-
- bestemmingsfonds VVA	5.893
	7.916
<b>Totaal</b>	<b>-1.724.042</b>

## Bijlage 1 Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen (bedragen x € 1.000)

	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten			Afrekening 2012 en ouder	Totaal
	Realisatie 2013	Voorschot 2013	Afrekening 2013	Realisatie 2013	Voorschot 2013	Afrekening 2013		
<b>Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen</b>								
Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	3.228.671	3.226.000	-2.671	68.798	70.108	1.310	0	-1.360
Remigratiewet (REM)	36.240	35.690	-550	2.029	2.213	184	0	-366
Anticumulatie gezinsbijslag - kinderopvangtoeslag (WKO)	1.091	500	-591	0	0	0	0	-591
Pensioenverevening	-5	0	5	0	0	0	144	-139
Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw	702	650	-52	0	0	0	0	-52
Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	1	0	-1	0	0	0	0	-1
Overbruggingsregeling AOW (OBR)	4.525	32.500	27.975	3.017	4.425	1.408	0	29.383
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	195.467	203.000	7.533	13.760	16.000	2.240	0	9.773
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	1.208.279	1.212.500	4.221	616	900	284	0	4.506
Anticumulatie gezinsbijslag - kindgebonden budget (WKB)	8.214	9.200	986	4.009	4.762	753	0	1.738
Regeling tegemoetkoming ouder van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	22.729	23.000	271	2.281	2.918	637	0	908
Extra tegemoetkoming ouder van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG+)	3.857	4.500	643	0	0	0	0	643
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	2.866	3.700	834	802	840	38	0	872
Regeling bijstand buitenland	1.440	1.600	160	306	424	118	0	278
<b>Totaal te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen</b>	<b>4.714.077</b>	<b>4.752.840</b>	<b>38.763</b>	<b>95.618</b>	<b>102.590</b>	<b>6.972</b>	<b>144</b>	<b>45.592</b>

## 9 Publicaties en onderzoeken SVB

De SVB heeft het onderzoeksplan 2013 als leidraad gebruikt bij de uitvoering van haar onderzoeken. In 2013 zijn twee onderzoeken uitgevoerd.

➤ *Communicatie behoeften 57-65 jarigen, bulletin board*

In het onderzoeksplan 2013 was een internetwizard voor de financiële impact van beleidswijzigingen opgenomen. Op dit terrein bleken echter al verschillende initiatieven in ontwikkeling, daarom is gekozen voor een focus op de verhoging van de AOW-leeftijd en de communicatiebehoeften die daardoor bij burgers ontstaan.

In dit onderzoek is via een bulletin board op internet bij een groep van 19 respondenten in de leeftijd 57-65 jaar nagegaan hoe zij omgaan met de verhoogde AOW- en pensioenrichtleeftijd, de financiële veranderingen na pensionering en hun wensen en behoeften om daarin gefaciliteerd te worden door de SVB of een andere organisatie. Dit onderzoek is uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Mensen in deze leeftijdsgroep blijken onzeker te zijn over hun pensioen en willen graag grip hebben op hun pensioen. De respondenten vinden het moeilijk een betrouwbaar en houdbaar overzicht te vinden van hun financiële situatie na pensionering. (Dit geldt voor zowel AOW als aanvullend pensioen.)

De uitkomsten van dit onderzoek zijn input geweest voor de enquête bij het onderzoek 'Later pensioen, wat nu?!?'.

➤ *Later pensioen, wat nu?!?*

Voor personen geboren tussen 1948 en 1956 is de verhoogde AOW-leeftijd bekend. Afhankelijk van hun geboortemaand neemt hun pensioenleeftijd toe met 1 maand tot 2 jaar ten opzichte van de situatie vóór 2013. In een enquête onder burgers in deze leeftijdscategorie is de SVB nagegaan of dit bij hen leidt tot extra onzekerheid en of ze maatregelen hebben genomen om met de inkomensachteruitgang ten gevolge van de leeftijdsverhoging om te gaan. Uit dit onderzoek, uitgevoerd in juni 2013, blijkt dat de verhoging van de AOW-leeftijd bekend is, maar de voorschotregeling en de Overbruggingsregeling AOW niet erg bekend zijn. De verhoging van de leeftijd in het tweedepijlerpensioen is ook minder bekend. Respondenten boven de 60 jaar willen vaker spaargeld gebruiken om de verhoging van de AOW-leeftijd te overbruggen. Veel 57-60 jarigen nemen geen maatregelen omdat zij hun AOW nog ver weg vinden en verwachten dat de wet mogelijk toch nog verandert. Mensen die momenteel werken, blijven door de verhoging van de AOW-leeftijd wel langer doorwerken, maar niet tot aan de nieuwe AOW-leeftijd.

De SVB heeft in 2013 de volgende onderzoeken en publicaties openbaar gemaakt:

Publicatie	Referentienummer	Internet: <a href="http://www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/">www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/</a>
<i>Januari:</i>		
Januarinota 2013	F&CU13.0021	onze_prestaties/verantwoording /planning_verslagen/
Meerjarenbeleidsplan 2014 t/m 2018	F&CU13.0015	
<i>Februari:</i>		
Verantwoordingsinformatie 2012	F&CU13.0024	
<i>Maart:</i>		
Kwartaalbericht SVB 4e kwartaal 2012		onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/
Wettelijk (SUWI) Jaarverslag SVB 2012	F&CU13.0051	onze_prestaties/verantwoording/jaarverslag/
Jaarrekening Tijdelijke Vergoedingsregeling		
Psychotherapie na-oorlogse generatie	F&CU13.0073	
Jaarrekening Wetten buitengewoon pensioen	F&CU13.0070	
Jaarrekening Wet uitkeringen burger- Oorlogsslachtoffers 1940-1945	F&CU13.0072	
Jaarrekening wet uitkeringen vervolging- Slachtoffers 1940-1945	F&CU13.0071	
Uitvoeringskosten SVB wetten Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	F&CU13.0069	
Informatie Remigratiewet 2012	F&CU13.0085	
<i>April:</i>		
SVB Jaarverslag 2012	F&CU13.0051	onze_prestaties/verantwoording/jaarverslag/
<i>Mei:</i>		
Kwartaalbericht SVB 1e kwartaal 2013		onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/
<i>Juni:</i>		
De SVB in de eerste vier maanden van 2013	F&CU13.0127	onze_prestaties/verantwoording/planning_verslagen/
Ontwerp Jaarplan 2014, Begroting 2014	F&CU13.0136	
Juninota 2013 AOW/Anw/AKW/AIO/MKOB Incl. begroting TOG en begroting TAS 2014	F&CU13.0130	onze_prestaties/verantwoording/planning_verslagen/
Begroting TNS 2014	RvB.83.13	
<i>Juli:</i>		
Begroting Remigratiewet 2014	F&CU13.0144	
<i>September:</i>		
Jaarplan 2014, Begroting 2014	F&CU13.0192	
Kwartaalbericht SVB 2 <sup>e</sup> kwartaal 2013		onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/
Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2013	F&CU13.0178	
Gecombineerde begroting BBZ/BDZ 2014	F&CU13.0181	
<i>Oktober:</i>		
Meerjarenprognoses 2014-2019 WUVO	F&CU13.0212	
De SVB in de eerste acht maanden van 2013	F&CU13.0205	
<i>November:</i>		
Kwartaalbericht SVB 3 <sup>e</sup> kwartaal 2013		onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/

## Personalialia

### Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functie gebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2013.

### Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA (1 juni 1966)

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille Strategie en Ontwikkeling), benoemd per 1 juni 2012 voor een periode van vijf jaar.

- Voorzitter Raad van Toezicht Izore
- Lid Raad van Commissarissen Eigen Haard
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland
- Lid Raad van Commissarissen AON per 1 oktober 2013
- Lid Raad van Commissarissen APG per 19 december 2013

Gestopt:

- Lid Raad van Toezicht Onze Lieve Vrouwe Gasthuis tot 1 januari 2014
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Rinis tot 1 januari 2014

### R.J. Barendse (21 september 1962)

Lid Raad van Bestuur (portefeuille Ondersteuning, ICT en Dienstverlening), benoemd per 15 oktober 2012 voor een periode van vijf jaar.

- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekering (TOSV) per 1 januari 2013
- Voorzitter Interdepartementaal Beleidsonderzoek Agro-, visserij en voedselketens per augustus 2013
- Vicevoorzitter Bestuur Stichting Pensioenregister

### M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur tot 1 februari 2013



## Raad van Advies

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

\* Dhr. Van de Donk heeft in september van het afgelopen jaar te kennen gegeven zich, wegens drukke werkzaamheden, terug te trekken als lid van de Raad van Advies per 1 oktober 2013 en is in januari 2014 opgevolgd.

## Cliëntenraad

Samenstelling van de Cliëntenraad in het jaar 2013:

W.J.C. van der Pol	(voorzitter tot 1 april 2013)
Drs. A.C. de Vries	(voorzitter per 1 april 2013)
Mw. mr. K.W. Alderliesten-Begthel	(individueel lid)
Mw. mr. G.F.P. Baaij	(individueel lid, tevens namens de CR SVB lid LCR)
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen	(individueel lid, tevens namens de CR SVB plaatsvervangend lid LCR)
H.P.G. van Roosebeek	(individueel lid, tevens namens de CR SVB lid LCR)
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen	(individueel lid)
Mw. V. Domela Nieuwenhuis	(afgevaardigd namens de FNV)
W.F.M. Jansen	(afgevaardigd door CSO)
J.A. Kleijn	(afgevaardigd door CNV)
I.B. Rasmijn	(afgevaardigd door LOM, tevens namens de CR SVB lid LCR)
A.J.G.M. Reuver	(afgevaardigd door MHP)

Eind december 2012 heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van één lid afgevaardigd namens FNV: mw. drs. T. Tjoa. Mw. mr. V. Domela Nieuwenhuis is in haar plaats benoemd. De heer A.F. Stijntjes voerde in het verslagjaar het ambtelijk secretariaat van de Cliëntenraad.

## Directeuren

De topstructuur van de SVB wordt gevormd door de Raad van Bestuur en de Directieraad. De Raad van Bestuur heeft zitting in de Directieraad. De voorzitter van de Raad van Bestuur is tevens voorzitter van de Directieraad.

De bezetting van de Directieraad van de SVB ziet er, naast de RvB-leden, als volgt uit:

Dienstverlening	Dhr. mr. R. van Es, dhr. J.M.C. Mulder en dhr. C. Westrik
HR & Facilities	Mw. drs. N. Tollenaar-van Horssen
Strategie en Externe Betrekkingen	Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik (tot 1 oktober 2013)
Juridische Zaken	Dhr. mr. R.W.L. Koopmans
Informatie Management en Programma's	Dhr. ing. M.R. Kreleger
IT-Bedrijf	Dhr. drs. J.H. Louwhoff
Finance & Control	Dhr. J.A. van der Hulst RA RE
Servicecentrum PGB	Dhr. A.G. van den Berg

De directeur van de directie Audit Dienst, mw. K.S.M. Hubert RA, is geen lid van de Directieraad, maar neemt deel aan de vergadering als dat voor de agendapunten van belang is. De directeur van de AD heeft vanwege de onafhankelijke positie van de Audit Dienst in de organisatie geen stemrecht.

## Afkortingen en adressen

### Afkortingen

AA	AOW/Anw
AC	Administratieve Commissie (van de EU)
AIO	Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOF	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBZ	Bureau voor Belgische Zaken
BDZ	Bureau voor Duitse Zaken
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijk
BOCU	Bestuurlijk Overleg Compacte Uivoering
BOPR	Beheerorganisatie Pensioenregister
BR2	Business Release 2
Btw	belasting toegevoegde waarde
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
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
CTB	Controle Team Buitenland
CVZ	College voor zorgverzekeringen
DDoS	Distributed Denial of Service
DG Empl	het Europese Directoraat-Generaal Werkgelegenheid, sociale zaken en participatie
DigiD	Digitale identiteit
DKD	Digitaal Klantdossier
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EBU	Expertise Centrum Buitenlandse Uitvoering
EC	Europese Commissie
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
eOverheid	electronische Overheid
ESIP	European Social Insurance Platform
EU	Europese Unie
Euribor	Euro Interbank Offered Rate

FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FOD	Belgische Federale Overheidsdienst
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
Gipa	uitwisseling gegevens inkomen polisadministratie
GENKO	Generieke Korting
HEC	Het Expertisecentrum
HNW	Het Nieuwe Werken
HPO	High Performance Organization
HR	Human Resources
IAB	inkomensafhankelijk bijdrage
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IBF	Internationaal Bureau Fraude-Informatie
iBVM	Integraal Bedrijfsvoeringmodel
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
iOverheid	informatie Overheid
IT	Informatietechnologie
IST	Integraal Serviceteam
ISSA	International Social Security Association
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
KPI	Kritieke prestatie indicator (key performance indicator)
Koop.overheid	Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP)
latrelatie	living apart together relatie
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
LOR	Letter of Representation
MBA	Master of Business Administration
mGBA	modernisering GBA
MKOB	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MOE	Midden- en Oosteuropa
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MRS	Multiregelingensysteem
MSM	Master of Strategic Management
MT	Management Team
NCP	Nationaal Contactpunt
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
Nipo	Nederlands instituut voor publieke opinie en marktonderzoek
NUP	Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid
Pleio	Plein Overheid
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OM	Openbaar Ministerie
OV	Openbaar Vervoer
PBLQ	Publiek (bureau voor advies, opleidingen en onderzoek voor de Publieke Sector)
PGB	Persoonsgebonden Budget
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
PVB	Planning-Voorgang-Beoordeling
QDB	Query Database
RBB	Rijksbrede Benchmark
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer

REM	Remigratiewet
RGD	Rijksgebouwendienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SBK	Sociaal Beleidskader
SED	Structured Electronic Documents
SGO	Secretarissen Generaal Overleg
SMT	Sociaal Medisch Team
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
TNS	Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom
TOG	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
Tvp	tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na-oorlogse generatie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijk
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VPZ	Vergoedingsregeling Persoonlijke Zorg
VUT	Vervroegde uittreding
VVA	Volledige Verzekerdenadministratie
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
VZA	Verzekerdenadministratie
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wbp	Wet buitengewoon pensioen 1940-1945
Wbpzo	Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers
WEU	Wet eenmalige uitvraag werk en inkomen
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wiv	Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet Kinderopvang
WML	Wettelijk minimumloon
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector
WOPT	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wubo	Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945
Wuv	Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940-1945
Wuvo	Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
Wuvok	Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (bekostigingsregeling Wuvo)
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZG	Zintuigelijk gehandicapten
ZVW	Zorgverzekeringswet

## Adressen

Internet	<a href="http://www.svb.nl">www.svb.nl</a>
Hoofdkantoor	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56
Locatie Breda	Rat Verleghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 00
Bureau voor Belgische Zaken	Rat Verleghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 58 40
Locatie Deventer	Snipperlingsdijk 2 Postbus 1000, 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00
Locatie Groningen	Cascadeplein 5 Postbus 576, 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00
Locatie Leiden	Stationsplein 1 Postbus 9104, 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00
Locatie 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
Locatie Roermond	Laurentiusplein 8 Postbus 1244, 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00
Locatie Rotterdam	Posthumalaan 100 Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam 010 – 417 40 00
Locatie Utrecht	Graadt van Roggenweg 400 Postbus 18002, 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00
Locatie 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

Locatie Verzekeringen

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

SVB Servicecentrum PGB

Eendrachtlaan 10  
Postbus 8038, 3503 RA Utrecht  
030 – 264 82 00

## Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2013 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:

- De Bijstandsdebiteuren Fraude Statistiek wordt geleverd door het CBS.
- De prestatie-indicator tevredenheid klachtenafhandeling is niet gemeten in 2013. In het kader van het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2014 zal plaatsvinden, wordt het aspect tevredenheid klachtenafhandeling meegenomen.
- Afwijzingen naar reden voor de Overbruggingsregeling zijn niet geregistreerd in 2013. Voor 2014 staat dit niet meer in het Verantwoordingsmodel.

Vanwege systeemtechnische beperkingen wordt op de volgende punten niet voldaan aan de eisen van het verantwoordingsmodel.

- Een uitsplitsing van bezwaar- en beroepszaken (inclusief hoger beroep en cassatie) naar kwalificatieplicht is niet geregistreerd in 2013.
- Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling per categorie fraude is niet geregistreerd in 2013.
- Aantal gevallen waarbij de boete van 150% volledig wordt verrekend met een lopend uitkeringsrecht (met tijdelijk buiten werking stellen belastingvrije voet) is niet geregistreerd in 2013.
- Geïncasseerd bedrag aan terugvorderingen waarbij sprake is van financiële benadeling en oninbaar verklaarde bedrag aan vorderingen waarbij sprake is van financiële benadeling zijn niet geregistreerd in 2013.



## 1 Bedrijfsvoering

### 1.1 Uitbestede taken

Alle medische keuringen in het kader van de AOW, Anw en AKW worden uitgevoerd door het UWV, dat hiertoe immers al processen en systemen voor haar eigen uitvoering heeft ingericht.

#### *Anw*

Bij de uitvoering van de Anw zijn de volgende taken uitbesteed aan het UWV:

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 2013 zijn door het UWV in dit verband 2.259 binnenlandse medische adviezen uitgebracht (circa € 1.033.900), 201 medische adviezen in verband met bezwaar en beroep (circa € 100.200) en 180 buitenlandse medische adviezen circa (€ 338.000).

#### *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 afkopsom over 2013 circa € 1,9 miljoen (2012: € 2,5 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 2013 is door deze organisaties in verband met regres Anw circa € 106.100 (2012: € 452.100) verhaald. Hiervoor is circa € 10.900 in rekening gebracht.

#### *AKW*

Voor de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan het UWV:

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

Er is recht op kinderbijslag voor een 16- of 17-jarig kind dat werkloos is. Of er sprake is van werkloosheid, moet worden beoordeeld, en daarvoor zijn voorwaarden. Die zijn:

1. Het kind moet startkwalificatie hebben
2. Het kind moet ingeschreven staan bij het UWV
3. Het kind moet meewerken aan een traject van gemeente om werk te krijgen (of aanvullende scholing)

Als een kind niet voldoet aan voorwaarde 3 moet er een beoordeling plaatsvinden, die niet door ons gedaan wordt maar door de gemeente.

In dit kader zijn in 2013 21 medische adviezen uitgebracht door het UWV (circa € 6.500).

#### *AOW*

Bij de uitvoering van de AOW is de volgende taak uitbesteed aan het UWV:

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 2013 71 medische adviezen uitgebracht door het UWV (circa € 22.100).

#### 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 circa € 538.100 in rekening gebracht.

#### *Technisch platform primaire systemen*

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe partij. De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2013 € 9,7 miljoen. Deze zijn daarmee gestegen ten opzichte van 2012 (€ 7,0 miljoen). De stijging van de kosten wordt veroorzaakt door uitbreiding en extra ondersteuning ten behoeve van het Multiregelingensysteem.

## **1.2 ICT volgens CobiT**

De herinrichting van het IT-Bedrijf is afgerond. De taken zijn verdeeld over de geformaliseerde afdelingen, secties en functies. De koers en de strategie van het IT-Bedrijf zijn geëvalueerd en de doelstellingen zijn doorvertaald naar afdelingsspecifieke - en individuele resultaten.

Het IT-Bedrijf heeft COBIT 5 in gebruik genomen als governance model. Risicomanagement is één van de sturing- en verantwoordingsinstrumenten dat daar invulling aan geeft. Elk afzonderlijk domein (operationeel, financieel en compliance) wordt gescand op risico's die binnen het IT-Bedrijf centraal worden gerapporteerd en gemonitord.

Voor elk proces is een procesmanager aangesteld en de taken voor een goede beheersing zijn gecommuniceerd. Daar wordt periodiek over gerapporteerd. Ook actualiseren of verbeteren we een aantal belangrijke processen (contract- en leveranciersmanagement, incident-, problem- en changemanagement) en de managementinformatie.

De stakeholders van het change- en incidentproces zijn nader gespecificeerd en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn met elkaar afgestemd en toegewezen. Voor de interne afnemers is een Producten- en DienstenCatalogus gemaakt, inclusief servicelevels, leveringsvoorwaarden en kosten.

Door de introductie van de Scrum-agile methode binnen het ontwikkelingsproces komen wijzigingen doelgerichter tot stand in goede samenspraak met de (interne) afnemer en worden resources efficiënter en effectiever ingezet.

Het IT landschap wordt toekomstbestendig gemaakt met behulp van software pakketten van Oracle (zie programma SVB Tien). Het IT-Bedrijf maakt zich daarom klaar om zowel binnen als buiten de organisatie een kennisnetwerk op te bouwen. Hiervoor is een Oracle Competence Center ingericht. Dit Competence Center bepaalt ook de impact van de Oracle technologie roadmaps en zij neemt deel in Oracle User Groups (Advisory en Strategy board). Bovendien geeft zij sturing aan standaarden en oplossingen en ze is een belangrijke partner voor Contract- en Leveranciersmanagement.

Een groot aandachtspunt is de vraag naar extra verandercapaciteit ten behoeve van diverse wetswijzigingen in relatie tot de beschikbare capaciteit, kennis & ervaring en inzetbaarheid, mede ook omdat wijzigingen vaak complex(er) zijn.

Ondanks het genoemde capaciteitsbeslag zijn de ICT-processen en procedures zo doorontwikkeld - voor wat betreft de uitvoering van de primaire taken van de SVB - dat we ook in 2013 weer een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking hebben gewaarborgd.

### 1.3 Suwinet

Het gebruik van Suwinet Inkijk blijft groeien. De SVB is leverancier van gegevens ten behoeve van het inkijken door onze Suwi-partners, maar ook afnemer van Suwinet Inkijk. De directe en ruime beschikbaarheid van de gegevens helpt de SVB medewerkers bij hun werkzaamheden en draagt bij aan het intensief gebruik van de Inkijkfaciliteit. De groei van het gebruik betreft zowel het leveren als het inkijken op Suwinet. Het aantal opgevraagde informatieblokken door SVB medewerkers haalde zelfs in de relatief rustige maand augustus, 350.000 en piekte in de maand november tot ruim 450.000 raadplegingen gedaan door de SVB medewerkers. De performance en beschikbaarheid zijn goed geweest.

Gedurende het hele jaar participeerde de SVB in het SUWI-overkoepelende *Change Advisory Board*, de *Domeingroep Privacy en Beveiliging* en in het beheer van het Suwi Gegevensregister. In de loop van 2013 is de SVB ook gaan bijdragen aan de domeingroep Architectuur. In deze overleggen wordt de gegevensvoorziening steeds weer op maat gebracht voor de uitvoerende partijen in de Suwi keten.

### 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.

#### **Nieuwe procedures**

	Jaar	AOW	Anw	AKW	overige regelingen	totaal
Bezwaar	2011	5.117	892	3.172	11.612	20.793
	2012	5.515	904	2.703	5.226	14.348
	2013	6.800	2.592	3.027	4.252	16.671
Beroep	2011	449	171	274	424	1.318
	2012	456	203	228	367	1.254
	2013	472	311	218	326	1.327
Hoger beroep en cassatie	2011	142	87	79	51	359
	2012	144	64	97	181	486
	2013	164	68	79	128	439
Hoger beroep, cassatie, verzet, voorlopige voorziening, verzoek om herziening	2011	184	115	90	68	457
	2012	204	104	114	204	626
	2013	232	114	95	169	610

Zowel bij de bezwaarzaken als bij de beroepszaken zien we een forse stijging van het aantal nieuwe procedures ten opzichte van 2012. Het aantal bezwaarzaken steeg met 16%, het aantal beroepszaken met 6%. De toename van bezwaarzaken valt te verklaren door de inwerkingtreding van de Wet woonlandbeginsel in de sociale zekerheid, die voor een aantal klantgroepen tot verlaging van de kinderbijslag en nabestaandenuitkering heeft geleid. Op het gebied van hoger beroep en cassatie zien we een daling van 10%.

### Afgehandelde procedures

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

#### Afgehandelde procedures in 2013

	dictum	AOW	Anw	AKW	overige regelingen	totaal 2013	totaal 2012
Bezwaar	aantal	5.373	1.458	2.659	11.212	20.702	13.172
	- gegrond	26%	16%	30%	7%	16%	25%
	- ingetrokken	15%	10%	11%	3%	8%	12%
	- niet ontvankelijk	23%	33%	19%	77%	52%	20%
	- ongegrond	36%	41%	40%	13%	24%	43%
Beroep	aantal	433	199	206	332	1.170	1182
	- gegrond	13%	10%	10%	13%	12%	21%
	- ingetrokken	12%	9%	14%	19%	14%	12%
	- niet ontvankelijk	15%	21%	15%	11%	15%	17%
	- ongegrond	60%	60%	61%	57%	59%	50%
Hoger beroep en cassatie	aantal	126	45	79	205	455	323
	- klant gelijk	15%	13%	20%	6%	12%	12%
	- ingetrokken	11%	9%	6%	55%	30%	6%
	- niet ontvankelijk	10%	7%	8%	10%	9%	17%
	- klant ongelijk	63%	71%	66%	29%	49%	66%
Hoger beroep, cassatie, verzet, voorlopige voorziening verzoek om herziening	aantal	193	92	90	241	616	449
	- klant gelijk	13%	12%	18%	7%	11%	11%
	- ingetrokken	13%	8%	8%	51%	26%	7%
	- niet ontvankelijk	10%	11%	9%	9%	9%	16%
	- klant ongelijk	63%	70%	66%	34%	53%	66%

In 2013 heeft de SVB aanzienlijk meer bezwaarschriften afgehandeld dan in 2012 (20.702 tegenover 13.172 in 2012). In 16% van de zaken stelde de SVB de klant in het gelijk, tegenover 25% in 2012. In beroep zien we een afname van het aantal gegrond verklaarde zaken ten opzichte van 2012, tot een percentage (12%) dat voor de SVB gebruikelijk is. In 2012 lag dat percentage beduidend hoger, als gevolg van het voor de SVB ongunstige oordeel van de rechter in de MKOB-zaken. De invloed van de MKOB zien we dit jaar terug in het hoge aantal afgehandelde bezwaarzaken en in een hoog percentage ingetrokken hoger beroepszaken.

## 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 2013 liepen er 25 Interventieteamprojecten waaraan de SVB deelnam.

De SVB nam actief deel aan 7 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 2013 werden 2 projecten afgerond waarin de SVB actief deelnam. Deze projecten resulteerden in € 1.298 aan terugvorderingen. Aan 18 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 2013 verrichtte het Controleteam Buitenland 297 onderzoeken in Japan, Macedonië, Ierland en Italië. Daarnaast werden 35 controles in België en Duitsland verricht. In totaal werden dus 332 onderzoeken en controles uitgevoerd. Bij 34 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn, waardoor er te veel of helemaal ten onrechte werd betaald. Op 1 januari 2014 zijn nog 24 zaken in onderzoek.

#### *Controle AIO in het buitenland*

De controle op de AIO in het buitenland betreft controle op verblijf, vermogen en pensioenrechten in het buitenland. De SVB heeft hiervoor een jaarlijkse controlemailing ingericht en onderzoekt steekproefsgewijs de opgaven van klanten.

In 2013 zijn de resultaten van de controle op pensioenen uit Bosnië vastgesteld. De controle bij 614 AIO-huishoudens heeft geleid tot 145 terugvorderingen voor € 1.110.024 in totaal.

#### *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 2013 controleerden wij 492 kinderen, waarvan er 21 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn. Bij 9 kinderen is vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, wat heeft geleid tot herziening van het recht op tweevoudige kinderbijslag. Bij 5 kinderen jonger dan 16 jaar is vastgesteld dat zij wel uitwonend waren maar niet om studieredenen waardoor ook in deze gevallen het recht op tweevoudige kinderbijslag is herzien. Bij 4 andere kinderen is vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, maar ten behoeve van hen werd nog geen tweevoudige kinderbijslag betaald.

In Polen hebben eerdere steekproeven uitgewezen dat er voor wat betreft kinderbijslag geen verhoogde onrechtmatigheidsrisico's waren.

Naar aanleiding van de toeslagenfraude door Bulgaren hebben we, onder meer met behulp van informatie van de Belastingdienst, diverse steekproefcontroles verricht om te kunnen beoordelen of ook met betrekking tot de kinderbijslag een frauderisico bestaat dat soortgelijk is aan de toeslagenfraude. De steekproeven hebben uitgewezen dat daar geen sprake van is. Het grote verschil tussen de toekennings- en betalingsprocessen van de Belastingdienst Toeslagen en van de SVB is dat Belastingdienst Toeslagen de toeslagen bij wijze van voorschot betaalt en pas later controleert en definitief vaststelt. De SVB beoordeelt en controleert eerst en kent daarna pas kinderbijslag toe en verricht de betaling. Hoewel het aantal onderzoeken in de loop der jaren een dalende trend laat zien door een afnemend aantal gerechtigden, blijft de SVB op dit punt controleren.

## 1.6 Huisvesting

In 2013 zijn de effecten bekeken van de daling van de personeelsformatie op de huisvestingsbehoefte, alsmede de effecten van de toename in het gebruik van digitale diensten door klanten en de uitgangspunten voor dienstverlening als gevolg van nieuwe activiteiten een en ander in relatie tot de gewenste spreiding van de locaties.

De Raad van Bestuur en de Directieraad hebben op basis hiervan in april 2013 bepaald dat de huisvesting in de komende jaren passend moet worden gehouden aan de behoefte van de SVB, mede ook vanwege een beperking van arbeidsonrust en dat de regionale spreiding van de locaties tot en met 2015 wordt behouden.

### *Spreiding*

Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige locaties goed te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Hoewel de SVB steeds meer stuurt op voorkeurskanalen, kan de klant blijven kiezen hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, digitaal, schriftelijk of persoonlijk. Met name voor groepen klanten of opdrachtgevers, zoals de Nederlandse gemeenten in verband met de uitvoering van de gemeentelijke regelingen waarbij persoonlijk contact met medewerkers van de SVB mogelijk moet zijn, is die spreiding van strategisch belang.

De SVB wordt steeds meer een IT-afhankelijke organisatie die nadrukkelijk inzet op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen (internet en web-diensten). Deze ontwikkeling is aanleiding om de visie ten aanzien van de spreiding van locaties te herzien.

Door daling van de personeelsformaties als gevolg van de taakstelling, het programma SVB Tien en het project Modernisering Werkomgeving is de huisvestingsbehoefte bij de locaties gedaald. Door nieuwe (tijdelijke) activiteiten als de Overbruggingsregeling, Trekkingsrechten en de diverse projecten in het kader van het Multiregelingsstelsel is echter extra formatie nodig. Dergelijke bewegingen zijn vaak onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. De huidige overmaat van vierkante meters kantoorruimte geeft de SVB echter voldoende flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

In 2014 wordt onverminderd ingezet om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren.

De huidige kantorenmarkt is nog steeds verzadigd en bevindt zich in een malaise met forse leegstanden. Er worden in sommige steden leegstaande panden herontwikkeld. De noodzaak hiervoor is bij de SVB niet aan de orde. De SVB heeft bijna de helft van zijn overmaat verhuurd aan derden. Dit betreft de locaties Breda, Rotterdam en Utrecht. Van een drietal huurders werd de huurovereenkomst beëindigd. In 2013 is 41 procent van de overmaat van vierkante meters kantoorruimte in deze locaties verhuurd (geweest) aan derden. Eind 2013 is SVB met partijen in onderhandeling getreden en dat kan in 2014 mogelijk leiden tot een extra verhuur c.q. afname van de overmaat.

### **Huisvesting 2013 m2 VVO**

Beschikbaar Verhuurbaar Vloeroppervlak	97.256	100%
Huisvestingsbehoefte	55.606	57%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	41.650	43%
Waarvan verhuurd aan derden	17.042	18%
Niet verhuurd overtollige kantoorruimte	24.608	25%

De genoemde resterende niet-verhuurde overmaat van vierkante meters kantoorruimte van de SVB, is theoretisch. In de praktijk wordt de overmaat deels ingezet voor interne projecten en door externen die door SVB zijn ingehuurd. De ruimte in overmaat is verdeeld over diverse locaties van de SVB en soms binnen een locatie 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:

*1) De financiële leegstand (definitie RGD)*

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in m<sup>2</sup> 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 25%.

*2) 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.

## **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 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, is er het handboek concreet ingegaan op de kwaliteit van de informatievoorziening. Ook wordt daarin de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die in de systematiek zijn opgenomen, beschreven. 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 gevalbehandelaars op de locaties van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB.



### *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 AOW-gerechtigde leeftijd of het remigreren naar het land van herkomst - vormen veelal voor de SVB 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 het *Centrum voor Raming, Onderzoek en Statistiek* van de directie Finance & Control. 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).

Procedures 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 het *Centrum voor Raming, Onderzoek en Statistiek, directie Finance & Control*. Op deze afdeling wordt de informatie bewerkt zodat zij in de juiste vorm kan worden opgeleverd. Dat gebeurt via zogenaamde *query's*. Deze *query's* 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 Audit Dienst 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 2013	Begroting 2013	Realisatie in %
AOW NL aanvragen*)	115.652	84.271	137%
AOW BL aanvragen*)	45.127	39.167	115%
AOW NL mutaties	861.185	653.762	132%
AOW BL mutaties	556.413	546.252	102%

Wet	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie in %
Anw NL aanvragen	7.742	7.781	99%
Anw BL aanvragen	3.979	3.467	115%
Anw NL mutaties	120.534	84.263	143%
Anw BL mutaties	28.904	24.397	118%



*Aanvragen:*

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2013 op basis van informatie Managementinformatiesysteem (MIS) AA, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2013 zijn gebaseerd op de prognose aantal aanvragen gecorrigeerd voor het geschatte aantal internetaanvragen.

*Mutaties:*

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2013 op basis van informatie MIS AA.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2013 op basis van gegevens werkgroep KBBS.

Wet	Realisatie 2013	Begroting 2013	Realisatie in %
AKW NL aanvragen*)	56.625	29.822	190%
AKW BL aanvragen*)	12.868	8.075	159%
AKW NL mutaties	854.894	833.138	103%
AKW BL mutaties	469.471	410.917	114%

*Aanvragen:*

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2013 op basis van informatie MIS AKW. Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2013 betreffen productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

*Mutaties:*

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2013 op basis van informatie MIS AKW. Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2013 op basis van gegevens werkgroep KBBS.

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

\*) In de begroting wordt er vanuit gegaan dat het merendeel van de aanvragen AOW en AKW automatisch wordt verwerkt. In de praktijk is er echter sprake van een aanzienlijke uitval. Deze uitval dient alsnog handmatig te worden verwerkt. Naar de oorzaak van deze uitval wordt onderzoek gedaan.

## 2 Verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen

Projecten waarbij sprake is van een meerjarige ICT-component van minimaal € 20 miljoen. òf sprake is van een meerjarige ICT-component van minimaal € 5 miljoen en het project of programma als geheel een hoog risicoprofiel heeft, worden apart verantwoord in een vaststaand rapportagemodel. Hieronder staat de rapportage inzake Veranderprogramma SVB Tien.

### RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2013

#### 1a. Projectnaam

Veranderprogramma SVB Tien

#### 1b. Projectomschrijving

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

- I. Beter 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. Flexibeler aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van authentieke registraties.

De doelstelling 'lagere uitvoeringskosten' draagt bij aan één van de doelen van het huidige regeerakkoord om de uitvoeringskosten binnen de rijksoverheid omlaag te brengen.

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.

#### 1c. Maatschappelijke relevantie

Het programma SVB Tien stuurt een grote en complexe organisatie- en cultuurverandering in de uitvoering aan die ondersteund wordt met nieuwe flexibele ICT-voorzieningen. De (maatschappelijke) relevantie valt af te leiden uit de programmadoelstellingen:

- I. Beter dienstverlening aan de burger;
- II. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing;
- III. Flexibeler aansluiting op innovaties binnen de overheid.

Een en ander is uitgewerkt in het Integraal Bedrijfsvoeringsmodel (IBVM), met als inrichtingsprincipes:

- De SVB levert integrale dienstverlening;
- De dienstverlening is op de persoon gericht;
- De klant kan overal bij de SVB terecht;
- De SVB houdt rekening met uiteenlopende wensen van opdrachtgevers;
- De klantgebeurtenis is de eenheid van werk en besturing;
- De organisatie is op wendbaarheid ingericht.

Met haar focus op excellente dienstverlening voor de klant en flexibilisering van de SVB zijn de baten van het programma met name van strategische aard, zoals in het programmaplan beschreven is. Daarnaast worden echter ook financiële baten in de uitvoering van de SVB gerealiseerd.

Na de invoering van de Integrale serviceteams binnen de SVB zijn alle medewerkers van de serviceteams ook in andere regelingen opgeleid, zodat klanten beter bediend worden (integraal indien meerdere regelingen betrokken zijn) en de organisatie meer wendbaar en flexibel wordt. Het dienstverleningsmodel is bovendien geïmplementeerd voor direct contact – zonder call center – tussen klant en medewerker van de SVB (telefonie op de werkplek).

Na implementatie van Business Release 2, wordt de uitvoering van de Kindregelingen (AKW, TOG) en Vrijwillige Verzekeringen ondersteund door het Multiregelingensysteem en is dit gereed om er succesievelijk andere overheidsregelingen aan toe te voegen. Dit gebeurt dan vanuit de staande organisatie, omdat het programma SVB Tien met de realisatie van Business Release 2 wordt afgerond.

## 2. Kosten

### 2a. Kosten onderverdeeld naar:

In onderstaand schema worden de gerealiseerde kosten tot en met 2013 weergegeven:

In mln €	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten	Projectkosten 2013
Hard- en software	€ -	€ -	€ 7,0	€ 0,4
Intern Personeel	€ -	€ -	€ 4,3	€ 0,1
Ingehuurd extern personeel	€ -	€ -	€ 20,5	€ 3,4
Uitbesteed werk	€ -	€ -	€ 46,1	€ 9,2
Overige projectkosten	€ -	€ -	€ 9,5	€ 0,6
<b>Totalen</b>	€ 76,0	pm €	€ 87,4	€ 13,7

Van de € 13,7 miljoen aan projectkosten is € 8,5 miljoen geactiveerd als intellectueel eigendom BR2 waarover in 2013 geen afschrijving heeft plaatsgevonden.

Tot en met 2013 is € 87,4 miljoen geïnvesteerd in het programma. Het met het Ministerie van SZW overeengekomen budget voor programma SVB Tien bedraagt € 79,2 miljoen (initieel € 76 miljoen vermeerderd met € 3,2 miljoen als gevolg van het toepassen van loonprijnspeil '09). Het beschikbare budget is met 10% overschreden. Uitvoering van het restant van het veranderprogramma zal worden gefinancierd uit de eigen SVB begroting en exploitatie.

De extra kosten van SVB Tien zijn op het moment van rapporteren nog onvoldoende helder en daarom niet meegenomen in deze rapportage. Een groot deel van de kosten zal worden geactiveerd, wat tot extra afschrijvingskosten leidt in de jaren na ingebruikname.

## 2b. Verwachte kosten beheer en onderhoud

De beheerkosten zullen na oplevering van het Multiregelingensysteem stijgen. Dit wordt met name veroorzaakt door dubbele kosten in verband met het tijdelijk in stand houden van de bestaande IT-systemen. Na uitfasering van de bestaande IT-systemen zullen de beheerkosten weer dalen naar een vergelijkbaar niveau. De winst van het programma komt overigens uit de aanzienlijke besparingen op personeelskosten, met name mogelijk gemaakt door het realiseren van een hogere automatiseringsgraad.

### *Toelichting algemene systematiek van kostentoerekening aan projecten*

De SVB Kostentoerekeningssystematiek aan wetten en regelingen waarvoor het project wordt uitgevoerd, is ook van toepassing op SVB Tien.

### *Toelichting op de verschillen tussen initieel en actueel geschatte of bij herijkingen tussen de laatste herijking en de actueel geschatte kosten*

Zie toelichting bij onderdeel 2a. Kosten onderverdeeld naar.

### *Toelichting op de kosten en besparingen van het programma*

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

Meerjarenperspectief SVB-Tien								in miljoen €	
totaal kosten en baten SVB Tien in miljoen €	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 *)	
kosten tlv SVB-Tien cluster 2 in jaar	1,1	0,7	3,7	10,0	13,8	12,9	16,9	13,6	
kosten tlv SVB-Tien cluster 1,3,4 in jaar ***)	2,5	1,9	3,4	5,3	1,0	0,2	0,2	0,1	
kosten tlv SVB-Tien in jaar (alle clusters)	3,6	2,6	7,1	15,3	14,8	13,1	17,1	13,7	
investeringsdeel Intellectueel eigendom BR2	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	6,1	13,7	8,5	
resultaat deel	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	7,0	3,4	5,2	
extra besparing SVB-Tien in jaar	3,8	0,4	7,6	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2	
besparing SVB-Tien in jaar (t.o.v. 2005 **)	3,8	4,2	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1	
besparingen SVB-Tien 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 SVB-Tien totaal v.a. 2006	3,6	6,2	13,3	28,6	43,5	56,6	73,7	87,4	
besparingen totaal SVB-Tien v.a. 2006	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0	

\*) 2013: kosten cluster 1 en 2 ultimo december 2013; Alg: Management wordt naar rato van de realisatie toegerekend

\*\*) (structurele) besparingen worden conform afspraak geleverd aan SZW; prijspeil 2010 (gerekend met Ip 2009 = 3,29%; Ip 2010 = 0,0%)

\*\*\*) cluster 3 – ICT-organisatie – is per 1-1-2009 afgerond en cluster 4 – Ketenintegratie – is per 1-1-2008 afgerond

In bovenstaand schema is eveneens zichtbaar dat de programmakosten van SVB Tien over de gehele looptijd € 87,4 miljoen bedragen. Al vanaf 2006 wordt op de uitvoeringskosten bespaard. De meerjarenraming van de besparingen is op basis van de met het Ministerie van SZW overeengekomen taakstellende realisatie in bovenstaande tabel over de jaren heen verdeeld. Hiermee overstijgen de totale besparingen de investeringen.

## 3. Doorlooptijd

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

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 naar 31-12-2013: zie TK 26 448, nr. 338 en nr. 378.

Volgens de oorspronkelijke planning zou de invoering van het Multiregelingensysteem eind 2013 plaatsvinden. Deze datum was niet haalbaar door de late en niet volledige oplevering van het systeem, de nog beperkte voortgang in de acceptatietesten en de complexiteit van de datamigratie. Vanwege de grote impact die invoering van het nieuwe systeem heeft op de dienstverlening van de SVB, is besloten om kwaliteit en beheersbaarheid van de invoering voorrang te geven boven snelheid. Op dit moment levert de voortgang binnen het testtraject nog onvoldoende meetbare resultaten om een prognose voor de invoeringsdatum te kunnen afgeven.

#### **4. Levensduur na oplevering**

##### **4a. Geschatte levensduur na oplevering**

Geschatte levensduur na oplevering is tussen de 15 en 20 jaar.

##### **4b. 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.

### 3 Uitvoering; verantwoording per wet

#### 3.1 AOW

##### 3.1.1 Oude fouten AOW

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2013) 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 de posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,172%) om economische redenen niet te herstellen.

##### 3.1.2 Uitvoeringskosten AOW

(1= € 1.000)

AOW	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	84.266	90.222	107%	81.132	84.812
Huisvestingskosten	7.658	7.812	102%	7.219	7.909
Automatiseringskosten	16.325	16.101	99%	15.471	13.721
Bureaunkosten	5.847	3.878	66%	4.275	5.602
Diensten en diversen	5.069	4.460	88%	4.472	5.766
<b>Totaal</b>	<b>119.165</b>	<b>122.473</b>	<b>103%</b>	<b>112.569</b>	<b>117.810</b>

#### 3.2 Anw

##### 3.2.1 Oude fouten Anw

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2013) 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 de posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,378%) om economische redenen niet te herstellen.

##### 3.2.2 Uitvoeringskosten Anw

(1 = € 1.000)

ANW	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	10.654	11.877	111%	13.017	14.307
Huisvestingskosten	1.038	906	87%	1.192	1.420
Automatiseringskosten	2.212	1.179	53%	1.000	1.526
Bureaunkosten	536	321	60%	495	676
Diensten en diversen	2.328	1.996	86%	2.101	2.157
<b>Totaal</b>	<b>16.768</b>	<b>16.279</b>	<b>97%</b>	<b>17.805</b>	<b>20.086</b>

### 3.3 AKW

#### 3.3.1 Oude fouten AKW

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2013) 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 de posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,008%) om juridische en economische redenen niet te herstellen.

#### 3.3.2 Uitvoeringskosten AKW

(1 = € 1.000)

AKW	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	48.692	50.620	104%	49.558	50.177
Huisvestingskosten	5.621	4.561	81%	6.286	7.169
Automatiseringskosten	9.576	9.803	102%	9.516	8.513
Bureaunkosten	2.010	1.140	57%	1.605	2.057
Diensten en diversen	3.271	2.673	82%	2.873	3.390
<b>Totaal</b>	<b>69.169</b>	<b>68.797</b>	<b>99%</b>	<b>69.838</b>	<b>71.306</b>

### 3.4 AIO

#### 3.4.1 Oude fouten AIO

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2013) 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 de posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,112%) om economische redenen niet te herstellen.

#### 3.4.2 Uitvoeringskosten AIO

(1 = € 1.000)

AIO	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	10.234	11.394	111%	13.065	11.095
Huisvestingskosten	1.241	1.218	98%	2.070	1.983
Automatiseringskosten	1.442	804	56%	483	349
Bureaunkosten	343	267	78%	371	392
Diensten en diversen	554	530	96%	595	580
<b>Totaal</b>	<b>13.814</b>	<b>14.213</b>	<b>103%</b>	<b>16.584</b>	<b>14.399</b>

### 3.5 Uitvoeringskosten MKOB

(1 = € 1.000)

MKOB	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	803	470	59%	369	1.007
Huisvestingskosten	49	59	120%	63	0
Automatiseringskosten	6	5	83%	3	0
Bureaunkosten	14	52	371%	12	195
Diensten en diversen	28	30	107%	18	0
<b>Totaal</b>	<b>900</b>	<b>616</b>	<b>68%</b>	<b>465</b>	<b>1.202</b>

### 3.6 TOG

#### 3.6.1 Oude fouten TOG

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2013) 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.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (1,142%) om juridische en economische redenen niet te herstellen.

#### 3.6.2 Uitvoeringskosten TOG

(1 = € 1.000)

TOG	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	1.955	1.604	82%	2.125	2.381
Huisvestingskosten	215	182	85%	272	283
Automatiseringskosten	533	365	68%	275	266
Bureaunkosten	72	34	47%	63	77
Diensten en diversen	143	96	67%	162	196
<b>Totaal</b>	<b>2.918</b>	<b>2.281</b>	<b>78%</b>	<b>2.897</b>	<b>3.203</b>

### 3.7 TAS

#### 3.7.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2013 zijn er 326 TAS-vergoedingen toegekend, 19 minder dan in 2012 (345). Deze vergoedingen bedragen samen bijna € 6,2 miljoen. Dit is 88 procent van de begroting 2013. Daarnaast is er voor ruim € 3,3 miljoen aan terugvorderingen ingesteld (101 procent van de begroting 2013). De uitkeringslasten na aftrek van terugvorderingen komen uit op ruim € 2,8 miljoen.

#### Uitkeringslasten TAS

(1=€ 1.000)

Periode cumulatief	2012	2013
Uitgekeerd bedrag TAS	6.426	6.164
Teruggevorderd TAS	-3.325	-3.316
<b>Uitkeringslasten TAS</b>	<b>3.101</b>	<b>2.848</b>



### Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS en TNS

	2012	2013
Ingediende aanvragen TAS/TNS	528	503
Toekenning TAS	345	326
Toekenning TNS	120	109
Afwijzingen TAS/TNS	68	70
Teruggevorderd TAS	181	180

### 3.7.2 Uitvoeringskosten TAS

(1 = € 1.000)

TAS	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	196	160	82%	248	250
Huisvestingskosten	26	23	88%	46	46
Automatiseringskosten	12	7	58%	7	6
Bureaunkosten	8	5	63%	9	12
Diensten en diversen	598	608	102%	736	716
<b>Totaal</b>	<b>840</b>	<b>803</b>	<b>96%</b>	<b>1.046</b>	<b>1.030</b>

### 3.7.3 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2013

Nadat iemand een TAS-vergoeding heeft ontvangen, probeert het Instituut Asbestslachtoffers namens het slachtoffer een schadevergoeding bij de werkgever te claimen. Als de werkgever de schadevergoeding betaalt aan het slachtoffer wordt de TAS-vergoeding teruggevorderd. Ongeveer de helft van de TAS-vergoedingen wordt teruggevorderd. Er kan soms meerdere jaren zitten tussen de TAS-vergoeding en de terugvordering daarvan.

	2012	2013	2012 Bedrag (1 = € 1.000)	2013 Bedrag (1 = € 1.000)
Ingestelde terugvorderingen over 2005		1		16
Ingestelde terugvorderingen over 2006		2		33
Ingestelde terugvorderingen over 2007		2		33
Ingestelde terugvorderingen over 2008	1	3	18	51
Ingestelde terugvorderingen over 2009	6	4	95	70
Ingestelde terugvorderingen over 2010	6	9	108	141
Ingestelde terugvorderingen over 2011	65	17	1.178	313
Ingestelde terugvorderingen over 2012	103	56	1.908	1.035
Ingestelde terugvorderingen over 2013		86		1.624
Ontvangen over 2005		1		16
Ontvangen over 2006		2		33
Ontvangen over 2007		2		33
Ontvangen over 2008	1	3	18	51
Ontvangen over 2009	6	4	95	70
Ontvangen over 2010	6	9	108	141
Ontvangen over 2011	68	17	1.250	313
Ontvangen over 2012	95	64	1.760	1.184
Ontvangen over 2013		78		1.473
Nog te ontvangen over 2010	2	2	36	36
Nog te ontvangen over 2011	2	2	37	37
Nog te ontvangen over 2012	8		149	
Nog te ontvangen over 2013		8		151
<b>Totaal terugvorderingen</b>	<b>181</b>	<b>180</b>	<b>3.307</b>	<b>3.316</b>
<b>Totaal ontvangen</b>	<b>176</b>	<b>180</b>	<b>3.231</b>	<b>3.314</b>
<b>Totaal nog te ontvangen</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>222</b>	<b>224</b>

### 3.7.4 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. Het percentage bij leven wordt berekend over de TAS-betalingen in het verslagjaar, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen, evenals de gevallen die niet bij de SVB terechtkomen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

#### Percentage TAS-uitkeringen bij leven uitgekeerd in 2012 en 2013

	2012	2013
Betaald bij leven	315	292
Overleden voor uitkering	49	56
Totaal	364	348
<b>Percentage vergoedingen bij leven</b>	<b>86,5%</b>	<b>83,9%</b>

### 3.8 Wet op het kindgebonden budget (WKB)

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet Kindgebondenbudget. 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 Uitvoeringskosten WKB

(1 = € 1.000)

WKB	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie*) 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten*)	3.044	3.222	106%	3.553	2.790
Huisvestingskosten	434	361	83%	597	495
Automatiseringskosten	327	194	59%	117	92
Bureaunkosten	114	76	67%	105	101
Diensten en diversen	172	156	91%	142	137
<b>Totaal</b>	<b>4.091</b>	<b>4.009</b>	<b>98%</b>	<b>4.514</b>	<b>3.615</b>

\*) Inclusief € 150.000 uitvoeringskosten programma Wet Kinderopvangtoeslag (Wko)

### 3.9 Uitvoeringskosten Remigratie

(1 = € 1.000)

REM	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	1.797	1.630	91%	1.676	1.491
Huisvestingskosten	192	186	97%	231	207
Automatiseringskosten	110	70	64%	48	35
Bureaunkosten	89	41	46%	77	73
Diensten en diversen	138	101	73%	94	87
<b>Totaal</b>	<b>2.326</b>	<b>2.028</b>	<b>87%</b>	<b>2.126</b>	<b>1.893</b>

### 3.10 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland

(1 = 1.000)

BYBU	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	347	244	70%	422	545
Huisvestingskosten	36	32	89%	60	79
Automatiseringskosten	7	5	71%	5	7
Bureaunkosten	11	6	55%	18	26
Diensten en diversen	23	18	78%	47	47
<b>Totaal</b>	<b>424</b>	<b>305</b>	<b>72%</b>	<b>552</b>	<b>704</b>

### 3.11 Uitvoeringskosten Overbruggingsregeling AOW

(1 = € 1.000)

Overbruggingsregeling AOW	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	4.425	2.860	65%	0	0
Huisvestingskosten	0	124	0%	0	0
Automatiseringskosten	0	1	0%	0	0
Bureaunkosten	0	33	0%	0	0
Diensten en diversen	0	15	0%	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4.425</b>	<b>3.033</b>	<b>69%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.12 Uitvoeringskosten Niet-SV-regelingen (excl. REM)

(1 = € 1.000)

Niet-SV	Begroting 2013	Realisatie 2013 incl dotatie	Realisatie 2013 in % t.o.v. begroting 2013	Realisatie 2012 excl dotatie	Realisatie 2011 excl dotatie
Personeelskosten	26.021	24.692	95%	24.720	26.472
Huisvestingskosten	6.420	6.527	102%	6.349	6.151
Automatiseringskosten	2.578	2.951	114%	2.711	2.724
Bureaunkosten	1.974	1.249	63%	1.591	2.126
Diensten en diversen	4.843	3.614	75%	2.934	3.463
<b>Totaal</b>	<b>41.836</b>	<b>39.033</b>	<b>93%</b>	<b>38.305</b>	<b>40.936</b>

## 4 Beleidsinformatie

### 4.1 Aantallen

#### 4.1.1 Instroom gerechtigden

**Tabel 1 Instroom gerechtigden naar wet**

Wet	realisatie 2012	realisatie 2013
AOW	246.854	216.467
Anw	9.025	7.812
AIO	5.496	5.909
AKW	119.638	115.451
TOG	3.925	3.648
TAS	345	326
<b>Totaal</b>	<b>385.283</b>	<b>349.613</b>

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 de AOW-leeftijd bereikt hebben 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 2 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2013 naar geslacht en aard van het pensioen<sup>1) 2)</sup>**

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >=65 jaar	13.451	49.746	63.197
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	1.134	1.972	3.106
Gehuwden met partner < 65 jaar	51.406	11.820	63.226
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	2.793	1.201	3.994
Ongehuwdenpensioenen	14.700	21.720	36.420
Eenouderpensioenen	53	8	61
<b>Totaal</b>	<b>83.537</b>	<b>86.467</b>	<b>170.004</b>
<b>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >=65 jaar	3.420	9.857	13.277
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	296	427	723
Gehuwden met partner < 65 jaar	14.566	3.205	17.771
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	1.183	404	1.587
Ongehuwdenpensioenen	5.462	7.604	13.066
Eenouderpensioenen	26	13	39
<b>Totaal</b>	<b>24.953</b>	<b>21.510</b>	<b>46.463</b>
<b>Totaal toegekende pensioenen</b>	<b>108.490</b>	<b>107.977</b>	<b>216.467</b>

1) Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

2) Daar waar 65 jaar staat dient 65jaar + 1 maand te worden gelezen.

**Tabel 3 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2013<sup>1)</sup>**

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996			
Samenwonend			
alleen nabestaandenuitkering	2	4	6
nabestaanden + halfwezenuitkering	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
niet samenwonend			
alleen nabestaandenuitkering	5	19	24
nabestaanden + halfwezenuitkering	0	3	3
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
<b>Totaal voor 1-7-1996</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>33</b>
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
alleen nabestaandenuitkering	609	3.222	3.831
nabestaanden + halfwezenuitkering	548	2.134	2.682
alleen halfwezenuitkering <sup>2)</sup>	462	575	1.037
<b>Totaal vanaf 1-7-1996</b>	<b>1.619</b>	<b>5.931</b>	<b>7.550</b>
Wezenuitkering			
<=9 jaar	18	22	40
10 t/m 15 jaar	42	23	65
16 t/m 27 jaar	55	69	124
<b>Totaal wezen</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>229</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>1.741</b>	<b>6.071</b>	<b>7.812</b>

<sup>1)</sup> Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering

<sup>2)</sup> Vanaf 1 oktober 2013 kent de Anw geen aparte halfwezenuitkering meer. Nabestaanden met een halfwees krijgen vanaf dat moment een hogere nabestaandenuitkering (90%). Voor personen waarbij het recht is ingegaan op of na 1 april 2013 is de wijziging al per 1 juli van kracht geworden.

**Tabel 4 Instroom AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden naar woonland in 2013**

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Nederland</b>	196.064	7.358	196.565
Aruba	185	2	70
Curaçao	405	6	125
St. Maarten	32	0	9
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>196.686</b>	<b>7.366</b>	<b>196.769</b>
<b>Buitenland</b>			
Waarvan in:			
<b>Europese Unie</b>			
België	4.138	65	1032
Bulgarije	8	0	1
Cyprus	13	0	5
Denemarken	64	1	20
Duitsland	3.377	111	892
Estland	1	0	0
Finland	51	0	16
Frankrijk	973	7	255
Griekenland	120	2	20
Groot-Brittannië	867	8	191
Hongarije	47	3	13
Ierland	100	0	19
Italië	364	14	98
Kroatië	166	0	54
Letland	2	1	1
Litouwen	1	0	1
Luxemburg	29	0	7
Malta	12	0	2
Oostenrijk	192	6	55
Polen	91	56	34
Portugal	253	4	81
Roemenië	9	0	3
Slovenië	8	0	2
Slowakije	11	4	4
Spanje	2.253	45	503
Tsjechië	35	5	11
Zweden	179	2	43
<b>Totaal EU</b>	<b>13.364</b>	<b>334</b>	<b>3.363</b>
<b>EER-Landen</b>			
IJsland	2	0	1
Liechtenstein	2	0	0
Noorwegen	142	3	46
<b>Totaal EER</b>	<b>146</b>	<b>3</b>	<b>47</b>

**Vervolg tabel 4**

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Andere verdragslanden</b>			
Argentinië	14	0	4
Australië	586	0	134
Bosnië-Herzegovina	82	1	17
Canada	583	2	161
Chili	24	0	7
India	18	0	6
Indonesië	97	3	38
Israël	103	2	25
Japan	203	0	57
Kaapverdië	72	1	31
Macedonië	51	1	14
Marokko	760	60	107
Nieuw-Zeeland	321	0	108
Servië en Montenegro	131	0	39
Suriname	258	5	69
Thailand	121	1	48
Tunesië	56	3	12
Turkije	1.122	19	219
Verenigde Staten	651	1	145
Zuid-Afrika	186	1	46
Zwitserland	323	4	77
Overige	190	4	55
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>5.952</b>	<b>108</b>	<b>1.419</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>			
Andorra	4	0	1
Brazilië	56	0	4
China	19	0	2
Singapore	19	0	1
Tanzania	4	0	0
Venezuela	5	1	0
Overige	212	0	24
<b>Totaal niet verdragslanden</b>	<b>319</b>	<b>1</b>	<b>32</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>216.467</b>	<b>7.812</b>	<b>201.630</b>



#### 4.1.2 Aantal gerechtigden

Tabel 5 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2013<sup>1)</sup>

	Personen 31-12-2012	Personen 31-12-2013	Uitkeringsjaren 2013	Toekennings- % 2013
<b>volledige uitkeringen</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	290	322	301	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	956.296	966.830	959.317	100,00%
70% uitkering (partner <65 jaar)	424	286	351	100,00%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.384.971	1.434.504	1.405.437	100,00%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	218.204	220.627	219.602	100,00%
<b>Totaal volledige uitkeringen</b>	<b>2.560.185</b>	<b>2.622.569</b>	<b>2.585.008</b>	<b>100,00%</b>
<b>gekorte uitkeringen</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	209	232	153	69,05%
70% uitkering (alleenstaanden)	203.049	212.946	108.722	52,30%
70% uitkering (partner <65 jaar)	358	270	199	65,62%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	277.743	290.300	140.481	49,54%
50% uitkering (partner <65 jaar)	94.388	96.278	61.566	64,48%
<b>Totaal gekorte uitkeringen</b>	<b>575.747</b>	<b>600.026</b>	<b>311.121</b>	<b>52,96%</b>
<b>Totaal uitkeringen (volledig + gekort)</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	499	554	454	86,86%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.159.345	1.179.776	1.068.039	91,51%
70% uitkering (partner <65 jaar)	782	556	551	84,05%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.662.714	1.724.804	1.545.918	91,53%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	312.592	316.905	281.168	89,24%
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>3.135.932</b>	<b>3.222.595</b>	<b>2.896.130</b>	<b>91,29%</b>

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar + 1 maand te worden gelezen

**Tabel 6a Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2013<sup>1)</sup>**

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	683.246	694.021	1.377.267
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	27.643	29.594	57.237
Gehuwden met partner < 65 jaar	176.106	24.567	200.673
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	14.796	5.444	20.240
Ongehuwdenpensioenen	254.234	712.596	966.830
Eénouderpensioenen	271	51	322
<b>Totaal</b>	<b>1.156.296</b>	<b>1.466.273</b>	<b>2.622.569</b>
<b>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	148.124	131.045	279.169
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	6.163	4.968	11.131
Gehuwden met partner < 65 jaar	78.320	8.595	86.915
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	7.687	1.946	9.633
Ongehuwdenpensioenen	70.558	142.388	212.946
Eénouderpensioenen	152	80	232
<b>Totaal</b>	<b>311.004</b>	<b>289.022</b>	<b>600.026</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>1.467.300</b>	<b>1.755.295</b>	<b>3.222.595</b>

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar + 1 maand te worden gelezen

**Tabel 6b Aantal AOW-gerechtigden in Nederland gesplitst naar volledig en gekort pensioen per 31 december 2013**

	Realisatie 2013
Volledig	2.606.011
Gekort	295.159
<b>Totaal</b>	<b>2.901.170</b>

**Tabel 7 Overbruggingsregeling: Aantallen partneruitkering**

Soort uitkering	uitgekeerd aan	aantal
Eenouder		6
Ongehuwd		990
Gehuwd	- alleen gerechtigde	682
	- alleen partner	2.581
	- gerechtigde en partner	2.466
	<i>subtotaal</i>	<i>5.729</i>
<b>Totaal overbruggingsuitkeringen</b>		<b>6.725</b>

**Tabel 8 Overbruggingsregeling: Verdeling uitkeringshoogte in klassen**

Hoogte uitkeringsbedrag	Eenouder	Ongehuwd	Gehuwd	Totaal
0 - 30% WML	2	1.529	442	1.973
30% - 50% WML	0	1.290	352	1.642
50% - 70% WML	2	2.530	178	2.710
70% - 80% WML	0	239	16	255
80% - 90% WML	1	103	2	106
>= 90% WML	1	38	0	39
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>5.729</b>	<b>990</b>	<b>6.725</b>

**Tabel 9 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2013**

	Personen 31-12-2012	Personen 31-12-2013	Uitkeringsjaren 2013
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996			
- Vrouwen			
nabestaanden + halfwezen	128	54	69
Alleen nabestaanden	16.710	14.081	11.806
- Mannen			
nabestaanden + halfwezen	12	7	5
Alleen nabestaanden	2.587	2.100	1.334
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
- Vrouwen			
nabestaanden + halfwezen	9.022	9.739	7.436
Alleen nabestaanden	26.417	20.407	19.238
Halfwezen	8.650	-	6.044
- Mannen			
nabestaanden + halfwezen	1.313	1.919	965
Alleen nabestaanden	2.423	1.805	1.376
Halfwezen *)	6.296	-	4.584
<b>Totaal (exclusief wezen)</b>	<b>73.558</b>	<b>50.112</b>	<b>52.857</b>
Wezenuitkeringen	1.422	1.392	1.401
<b>Totaal (inclusief wezen)</b>	<b>74.980</b>	<b>51.504</b>	<b>54.258</b>

\*) De halfwezenuitkering is per 1-10-2013 afgeschaft en geïntegreerd met de nabestaandenuitkering.

**Tabel 10 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2013 naar ingangsdatum recht**

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996</b>			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	621	2.359	2.980
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	4	19	23
<b>Totaal inkomensonafhankelijk</b>	<b>625</b>	<b>2.378</b>	<b>3.003</b>
<b>Geen inkomen</b>	<b>424</b>	<b>6.706</b>	<b>7.130</b>
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	74	1.534	1.608
-Inkomen > 70% van het minimumloon	611	2.096	2.707
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>685</b>	<b>3.630</b>	<b>4.315</b>
Alleen inkomen in verband met arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	52	643	695
-Inkomen > 70% van het minimumloon	224	465	689
<b>Totaal inkomen in verband met arbeid</b>	<b>276</b>	<b>1.108</b>	<b>1.384</b>
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	10	95	105
-Inkomen > 70% van het minimumloon	83	187	270
<b>Totaal zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid</b>	<b>93</b>	<b>282</b>	<b>375</b>
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	4	31	35
<b>Totaal vóór 1-7-'96</b>	<b>2.107</b>	<b>14.135</b>	<b>16.242</b>
<b>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</b>			
Geen inkomen	1.246	17.359	18.605
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	231	2.943	3.174
-Inkomen >= 50% van het minimumloon	1.691	5.446	7.163
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>1.922</b>	<b>8.389</b>	<b>10.311</b>
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	380	3.783	4.163
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	176	615	791
<b>Totaal vanaf 1-7-'96</b>	<b>3.724</b>	<b>30.146</b>	<b>33.870</b>
<b>Wezenuitkeringen</b>	<b>666</b>	<b>726</b>	<b>1.392</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>6.497</b>	<b>45.007</b>	<b>51.504</b>

**Tabel 11 stopzettingen en herleving Anw van 16- en 17-jarige wezen vanwege schoolverzuim**

Leeftijd	stopzetting	herleving
16-jarigen	0	0
17-jarigen	0	0
<b>Totaal 2013</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabel 12 Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2013**

Fictief kindertal*)	Gerechtigden	0 - 5	6 - 11	12 - 17	Totaal kinderen
1	793.960	295.237	149.336	347.927	792.500
2	838.329	528.308	604.289	542.505	1.675.102
3	243.120	199.163	306.278	223.179	728.620
4	45.576	48.234	76.952	56.877	182.063
5	8.317	11.246	16.573	13.633	41.452
6	2.247	3.520	5.348	4.565	13.433
7	675	1.223	1.815	1.614	4.652
8	296	613	861	870	2.344
9	115	278	403	354	1.035
>=10	84	234	330	337	901
<b>Totaal</b>	<b>1.932.719</b>	<b>1.088.056</b>	<b>1.162.185</b>	<b>1.191.861</b>	<b>3.442.102</b>

\*) uitwonende kinderen, kunnen afhankelijk van de onderhoudsbijdrage, enkelvoudige of tweevoudige kinderbijslag krijgen

**Tabel 13 Aantal kinderen in de AKW, dat gekort wordt wegens te hoge bijverdiensten**

Jaar	Aantal
2012	9.081
2013	7.315

**Tabel 14 Stopzettingen en herlevingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen**

Kwartaal	Schoolverzuim	Niet voldoen aan werkloosheids-eisen	Overig	Totaal
<b>AKW stopgezet</b>				
4e kwartaal 2012 1)	19	1.307	19.509	20.835
1e kwartaal 2013	17	171	329	517
2e kwartaal 2013	15	164	258	437
3e kwartaal 2013	5	49	259	313
<b>Herleving AKW</b>				
4e kwartaal 2012	6	22	589	617
1e kwartaal 2013	7	51	489	547
2e kwartaal 2013	4	60	486	550
3e kwartaal 2013	2	13	412	427

1) 4e kwartaal stopzetting overig hoog, zijn kinderen van 17 jaar met startkwalificatie behaald, niet werkloos

**Tabel 15 Aantal lopende uitkeringen AIO en gemiddeld volume AIO verslagjaar**

	2013	2012	gemiddeld
Aantal huishoudens	40.462	41.100	40.781
Aantal personen	53.073	53.471	53.272

**Tabel 16 Aantal TOG-kinderen naar instantie van indicatiestelling en aantal kinderen met een zintuiglijke handicap in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2013**

	2013	2012
<b>Totaal kinderen met TOG</b>	<b>25.684</b>	<b>27.534</b>
<i>Waarvan met indicatie van</i>		
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	17.218	18.440
Bureaus Jeugdzorg (BJZ)	8.017	9.015
<i>Waarvan kinderen met zintuiglijke handicap</i>	449	79

**Tabel 17 Stand en toekenningen TOG+ (bedragen 1 = € 1 miljoen)**

Jaar	Aantal uitbetaalde tegemoetkomingen	Uitkeringslasten
2012	2.968	4,3
2013	2.642	3,9

**Tabel 18 Uitstroom TOG**

Jaar	Aantal
2012	5.994
2013	5.584

**Tabel 19 Aantal WKB-kinderen, aantal WKB-gezinnen en uitkeringslasten in het vierde kwartaal 2013**

(bedragen 1 = € 1 miljoen)

	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten
Samenloop buitenland	7.254	8.030	1,09
Marokko	2.760	1.638	0,41
<b>Totaal</b>	<b>10.014</b>	<b>9.668</b>	<b>1,50</b>

**Tabel 20 Aantal kinderen, aantal gezinnen dat een aanvulling ontvangt op in het buitenland betaalde gezinsbijslag en uitkeringslasten KOT**

(bedragen 1 = € 1 miljoen)

	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten
Nederland	198	290	0,60
België	153	237	0,30
Duitsland	67	100	0,20
Overig	10	12	0,02
<b>Totaal</b>	<b>428</b>	<b>639</b>	<b>1,12</b>

#### 4.1.3 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 21 Aantal AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2013	Anw Ultimo 2013	MKOB Ultimo 2013	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2013
<b>Nederland</b>	2.901.170	46.945	2.908.427	3.393.694
Aruba	1.824	10	1.818	151
Curaçao	3.936	52	3.919	487
St. Maarten	207	2	206	45
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>2.907.137</b>	<b>47.009</b>	<b>2.914.370</b>	<b>3.394.377</b>
<b>Buitenland</b>	<b>315.458</b>	<b>4.495</b>	<b>311.490</b>	<b>47.725</b>
Waarvan in:				
<b>Europese Unie</b>				
België	64.169	786	64.078	8.859
Bulgarije	86	2	85	169
Cyprus	141	2	140	6
Denemarken	731	6	729	20
Duitsland	43.288	647	43.201	7.212
Estland	10	0	10	49
Finland	283	2	283	17
Frankrijk	11.993	75	11.962	482
Griekenland	1.923	39	1.919	147
Groot-Brittannië	10.288	110	10.253	411
Hongarije	561	16	558	227
Ierland	734	15	728	49
Italië	7.160	99	7.126	206
Kroatië	1.822	20	1.806	33
Letland	14	1	14	143
Litouwen	14	0	14	214
Luxemburg	682	6	681	26
Malta	169	2	168	14
Oostenrijk	2.124	34	2.118	57
Polen	611	145	610	17.415
Portugal	4.512	75	4.495	349
Roemenië	72	5	71	206
Slovenië	133	3	131	15
Slowakije	59	11	59	620
Spanje	47.206	437	46.918	681
Tsjechië	294	13	291	245
Zweden	1.989	13	1.980	83
<b>Totaal EU</b>	<b>201.068</b>	<b>2.564</b>	<b>200.428</b>	<b>37.955</b>

### Vervolg Tabel 21

Land	AOW Ultimo 2013	Anw Ultimo 2013	MKOB Ultimo 2013	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2013
<b>EER-Landen*)</b>				
IJsland	15	1	15	0
Liechtenstein	12	0	12	0
Noorwegen	1.028	3	1.024	30
<b>Totaal EER</b>	<b>1.055</b>	<b>4</b>	<b>1.051</b>	<b>30</b>
<b>Andere verdragslanden</b>				
Argentinië	178	2	175	21
Australië	13.566	4	13.545	149
Bosnië-Herzegovina	996	20	990	52
Canada	15.194	24	15.147	110
Chili	295	2	288	23
Egypte	60	15	60	1.086
India	143	1	140	37
Indonesië	1.212	33	1.209	224
Israël	1.623	8	1.613	30
Japan	1.252	5	1.249	20
Kaapverdië	1.108	21	1.099	245
Macedonië	442	10	436	22
Marokko	12.526	851	12.280	3.419
Nieuw-Zeeland	4.075	7	4.064	16
Servië en Montenegro	1.206	21	1.199	82
Suriname	3.681	65	3.664	355
Thailand	1.190	21	1.182	348
Tunesië	422	33	418	122
Turkije	22.508	605	22.169	1.530
Verenigde Staten	17.752	34	17.677	955
Zuid-Afrika	3.203	5	3.180	90
Zwitserland	5.124	16	5.110	133
Overige	2.492	71	2.418	311
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>110.248</b>	<b>1.874</b>	<b>109.312</b>	<b>9.380</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>				
Andorra	59	0	5	0
Brazilië	772	14	140	13
China	106	2	17	46
Singapore	120	0	3	13
Tanzania	39	1	16	9
Venezuela	85	1	9	4
Overige	1.906	35	509	275
<b>Totaal niet-verdragslanden</b>	<b>3.087</b>	<b>53</b>	<b>699</b>	<b>360</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>3.222.595</b>	<b>51.504</b>	<b>3.225.860</b>	<b>3.442.102</b>

\*) Europese Economische Ruimte landen



#### 4.1.4 Vrijwillige verzekering AOW

**Tabel 22 Aantal Inkopers in de AOW**

	1e tertaal 2013	2e tertaal 2013	3e tertaal 2013	Totaal 2013
Aantal aanvragen	542	258	369	1.169
Aantal beschikkingen	571	282	215	1.068

**Tabel 23 Vrijwillige premiebatens gemoeid met inkoop**

	1e tertaal 2013	2e tertaal 2013	3e tertaal 2013	Totaal 2013
Premiebatens inkoop AOW	809	708	591	2.108

**Tabel 24 Aantal voortzettingsverzekerden**

	Ultimo 2013
Aantal voortzettingsverzekerden	11.962

**Tabel 25 Premiebatens gemoeid met voortzettingsverzekerden**

	2013
Premiebatens voortzettingsverzekerden	14.025

#### 4.1.5 AWBZ

In 2011 is de 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 uit, daarbij geholpen door de SVB voor het opsporen van de ten onrechte onverzekerden. Het CVZ schrijft de ten onrechte onverzekerden aan. Deze acties kunnen leiden tot verzoeken van burgers aan de SVB om een beschikking aangaande de AWBZ-verzekeringsstatus. Als men niet AWBZ-verzekerd is, is men in principe ook niet verplicht zich voor de Zorgverzekeringswet te verzekeren.

**Tabel 26 Aanvragen onderzoek AWBZ-Verzekeringsstatus**

	1e tertaal 2013	2e tertaal 2013	3e tertaal 2013	Totaal 2013
instroom aantal aanvragen	6.081	6.475	5.946	18.502
uitstroom aantal aanvragen (afgehandeld)	5.854	7.549	5.719	19.122
instroom aantal bezwaren	88	76	55	219
uitstroom aantal bezwaren (afgehandeld)	85	77	83	245
instroom aantal beroepszaken	1	11	7	19
uitstroom aantal beroepszaken (afgehandeld)	1	8	6	15

**Tabel 27 Bezwaarzaken AWBZ-verzekerdenstatus**

Uitkomst	1e tertiaal 2013		2e tertiaal 2013		3e tertiaal 2013		Totaal 2013	
	Aantal	in %	Aantal	in %	Aantal	in %	Aantal	in %
Geground	28	33%	29	38%	29	35%	86	35%
Ingetrokken	19	23%	36	47%	26	31%	81	33%
Niet ontvankelijk	29	34%	4	5%	16	19%	49	20%
Ongegrond	8	9%	8	10%	8	10%	24	10%
Geen BOB	1	1%	0	0%	4	5%	5	2%
<b>Totaal</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

## 4.2 Handhaving

Daar waar hieronder wordt gesproken over zaken, is er altijd sprake van één persoon en één wet. Toezichtzaken betreft zaken waarbij alleen bestuursrechtelijke bevoegdheden worden toegepast. Strafrechtzaken betreft zaken naar strafbare feiten waarbij, met toestemming van de officier van Justitie, strafrechtelijke bevoegdheden kunnen worden toegepast. De SVB doet aangifte bij het Openbaar Ministerie als er voldoende bewijs is van fraude met een uitkering en het schadebedrag boven de aangifte grens ligt.

### 4.2.1 Aantal afgesloten zaken en toezichtzaken naar interne en externe fraudesignalen

In tabel 28 staat het aantal zaken dat in 2013 is afgesloten. In aanvulling op tabel 28 geeft tabel 29 de toezichtzaken weer naar interne en externe fraudesignalen.

**Tabel 28 Aantal afgesloten zaken AOW, Anw, AKW en AIO naar toezicht, strafrecht en aangifte in 2013**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Overig	Totaal
Toezicht	4.240	480	1.115	839	1.223	7.897
Strafrecht	23	22	0	4	2	51
Aangifte	7	6	0	3	1	17
Aangiftebedrag (1=€ 1.000)	114	487	0	67	0	668

**Tabel 29 Aantal afgesloten toezichtzaken uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal in 2013**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Overig	Totaal
Intern fraudesignaal	2.278	230	669	665	508	4.350
Extern fraudesignaal	1.962	250	446	174	715	3.547
<b>Totaal</b>	<b>4.240</b>	<b>480</b>	<b>1.115</b>	<b>839</b>	<b>1.223</b>	<b>7.897</b>

### 4.2.2 Sancties

Sancties zijn opgelegde boeten, maatregelen en waarschuwingen. De SVB legt een boete op als de inlichtingenplicht is overtreden. De SVB kan de bestuurlijke boete verlagen als sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Dit is het geval als er omstandigheden zijn bij de klant, waardoor het niet nakomen van de inlichtingenplicht hem/haar in mindere mate wordt aangerekend.

Een maatregel wordt opgelegd als de medewerkingsverplichtigde niet (tijdig) voldoet aan de controlevoorschriften, als hij informatie niet tijdig verstrekt, als hij geen gevolg geeft aan een verzoek om een medische keuring te ondergaan of als hij niet voldoet aan de identificatieplicht. Een waarschuwing wordt opgelegd in die gevallen dat niet voldaan is aan een plicht maar waarbij er geen schade is geleden.

**Tabel 30 Opgelegde boeten, maatregelen en waarschuwingen naar wet in 2013**

		AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Boeten (1 = € 1)	Aantal	1.272	145	2.140	213	3.770
	Bedrag	1.232.953	371.145	474.511	443.461	2.522.070
Maatregelen (1 = € 1)	Aantal	1.814	177	6.037	920	8.948
	Bedrag	58.069	7.241	160.133	109.176	334.619
Waarschuwingen voor boeten	Aantal	721	105	4.295	123	5.244
Waarschuwingen voor maatregelen	Aantal	388	17	554	165	1.124

**Tabel 31 Aantal boetes waarbij sprake is van verminderde verwijtbaarheid naar categorie in 2013**

Percentage verminderd verwijtbaar	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
25%	18	1	29	0	48
50%	39	5	187	7	238
75%	2	1	6	1	10
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>222</b>	<b>8</b>	<b>296</b>

#### 4.2.3 Geconstateerde overtredingen met financiële benadeling

In de tabellen 32, 33 en 34 gaat het om 'geconstateerde overtredingen met financiële benadeling'. Dit betreft boeten met een daarbij behorende terugvordering. Het aantal 'geconstateerde overtredingen met financiële benadeling' is lager dan het werkelijke aantal boeten doordat de combinatie boete en terugvordering alleen gemaakt kan worden als beide in het systeem met dezelfde datum worden opgevoerd. In de praktijk komt het echter voor dat beiden met een andere datum vastgelegd worden en ze daardoor niet meer aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

**Tabel 32 Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling in 2013**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Boeten	1.176	127	2.064	206	3.573
Aangiften	7	6	0	3	16
<b>Totaal</b>	<b>1.183</b>	<b>133</b>	<b>2.064</b>	<b>209</b>	<b>3.589</b>

**Tabel 33a Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling < 50.000 euro per categorie in 2013**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Inkomen	490	34	725	157	1.406
Leefvorm	595	92	0	21	78
Onderhoud	0	0	152	0	152
Onderwijs	0	0	51	0	51
Uitwonend	0	0	338	0	338
Verhuizing	0	0	187	0	187
Verzekering	0	0	588	0	588
Levensbewijs	0	0	0	0	0
Overig	97	2	23	31	153
Zelfbenadeling	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1.182</b>	<b>128</b>	<b>2.064</b>	<b>209</b>	<b>3.583</b>

**Tabel 33b Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling > 50.000 euro per categorie in 2013**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Inkomen	0	0	0	0	0
Leefvorm	1	5	0	0	6
Levensbewijs	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0
Zelfbenadeling	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

**Tabel 34 Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling naar overtreding in 2013 op basis van de nieuwe fraudewet en alleen bij volledige verwijtbaarheid**

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Aantal bij eerste overtreding	942	114	889	205	2.150
Aantal bij tweede overtreding	5	1	7	1	14

#### 4.2.4 Incassoratio

Dit is de mate waarin vorderingen geïncasseerd worden.

Het berekenen van de incassoratio is met ingang van 2013 veranderd. Voorheen werden de vorderingen in een jaar afgezet tegen alle incasso's van datzelfde jaar. Met de invoering van de nieuwe Fraudewet per 2013 is deze systematiek gewijzigd. Voortaan volgt de SVB, gedurende vijf jaar, de ontwikkeling van de incasso op vorderingen die in 2013 zijn opgevoerd. Dit wordt gedaan door van alle in 2013 opgevoerde vorderingen het percentage te bepalen van de vorderingen die per balansdatum zijn terugbetaald. Deze incassoratio cumuleert dus over 5 jaar totdat het maximum (idealiter 100%) is bereikt. Met deze nieuwe benadering wordt een beter inzicht verkregen in de werkelijke doorlooptijden van terugvorderingen.

Vanzelfsprekend is de incasso op vorderingen die in de loop van 2013 zijn opgevoerd per 1 januari 2014 nog relatief laag. Na afloop van 2014 zal de incasso op vorderingen van 2013 flink zijn toegenomen. De ervaring leert dat de SVB het merendeel van alle vorderingen binnen twee jaar terug kan vorderen, mede omdat de te incasseren bedragen automatisch (gefaseerd) worden ingehouden op de uitkering.

**Tabel 35 Incassoratio**

	AOW	Anw	AKW	AIO
Incassoratio 2013	39,3%	20,5%	53,0%	11,5%

#### 4.2.5 Totaal benadelingsbedrag

Het benadelingsbedrag is het bedrag aan terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd plus het bedrag aan aangiften.

**Tabel 36 Totaal benadelingsbedrag in 2013**

(1 = € 1.000)

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Bedrag aan terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd	5.521	1.424	1.666	1.790	10.401
Bedrag aangiften	114	487	0	67	668
<b>Totaal</b>	<b>5.635</b>	<b>1.911</b>	<b>1.666</b>	<b>1.857</b>	<b>11.069</b>

### 4.3 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

**Tabel 37 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie<sup>1)2)</sup>** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Partner ≥ 65 j.	Partner <65 j.		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	4.456	1.256	455	4.625	10.337
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	9.003	2.519	910	9.285	20.807
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	13.635	3.787	1.362	13.993	31.415
1 <sup>e</sup> tertaal 2013	4.702	1.286	459	4.782	10.771
2 <sup>e</sup> tertaal 2013	9.490	2.578	918	9.604	21.672
3 <sup>e</sup> tertaal 2013	14.367	3.876	1.375	14.476	32.719

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar + 1 maand te worden gelezen

2) Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW gerechtigden. In 2013 is de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds (ad € 687 miljoen) hierin niet opgenomen. Zie hoofdstuk 8 Jaarrekening.

**Tabel 38 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden met halfwezen	Nabestaanden zonder halfwezen	Wezen	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	76	234	4	314
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	154	456	8	618
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	228	661	12	901
1 <sup>e</sup> tertaal 2013	75	193	4	272
2 <sup>e</sup> tertaal 2013	153	375	8	536
3 <sup>e</sup> tertaal 2013	213	539	13	765

**Tabel 39 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	0-5	6-11	12-17	Totaal
1 <sup>e</sup> kwartaal 2012	204	279	324	807
2 <sup>e</sup> kwartaal 2012	417	558	652	1.627
3 <sup>e</sup> kwartaal 2012	626	832	976	2.434
4 <sup>e</sup> kwartaal 2012	836	1.106	1.294	3.236
1 <sup>e</sup> kwartaal 2013	210	275	323	808
2 <sup>e</sup> kwartaal 2013	425	554	653	1.632
3 <sup>e</sup> kwartaal 2013	628	817	972	2.417
4 <sup>e</sup> kwartaal 2013	839	1.091	1.299	3.229

**Tabel 40 Ontwikkeling uitkeringslasten AIO naar leefvorm** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	41,2	0,1	24,1	65,4
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	83,4	0,3	48,2	131,8
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	127,0	0,4	72,8	200,2
1 <sup>e</sup> tertaal 2013	39,6	0,1	22,3	62
2 <sup>e</sup> tertaal 2013	80,6	0,3	45,1	126
3 <sup>e</sup> tertaal 2013	125,7	0,4	69,5	196

#### 4.4 Wet dwangsom

In oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden. Het aantal uitbetaalde dwangsommen over 2013 voor alle wetten is 3 (2012: 12). Het totaal betaalde bedrag aan uitbetaalde dwangsommen is € 500 (2012: € 12.860).

#### 4.5 Remigratiewet

##### 4.5.1 Aanvragen en toekenningen

In 2013 zijn 2.333 aanvragen in behandeling genomen. In 2012 bedroeg het aantal aanvragen 1.839. Er is sprake van een flinke stijging in het aantal aanvragen. Deze wordt veroorzaakt door de aangekondigde wetswijziging.

Zoals blijkt uit tabel 41 zijn er 1053 gerechtigden vertrokken in 2013. Hiervan ontvangen er 269 naast de verhuiskosten eenmalig een overbruggingsuitkering. De andere 784 gerechtigden hebben naast de verhuiskosten recht op een periodieke uitkering. In tabel 42 wordt de laatstgenoemde groep weergegeven met het uitkeringsbedrag in december 2013 naar bestemmingsland. Het aantal toegekende remigratie-uitkeringen is met 784 wat hoger dan de 722 toekenningen in 2012.

**Tabel 41 Aantal toegekende basisvoorzieningen in 2013**

bestemmingsland	vergoeding verhuiskosten	vergoeding overbruggingskosten
Kroatië	27	3
Slovenië	3	2
Portugal	31	20
Spanje	123	111
Griekenland	47	25
Italië	34	27
Overig EU	6	1
Turkije	414	53
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	72	4
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	3	0
Kaapverdië	4	0
Marokko	89	6
Tunesië	8	0
Overig Afrika	36	2
Suriname	132	8
China	4	0
Overig	20	7
<b>Totaal</b>	<b>1.053</b>	<b>269</b>

**Tabel 42 Aantal toegekende remigratievoorzieningen in 2013**

Bestemmingsland	remigratie-uitkering		tegemoetkoming ziektelasten
	incl. nihil	excl. nihil	
Kroatië	24	21	20
Slovenië	1	1	1
Portugal	11	7	10
Spanje	12	7	9
Griekenland	22	20	20
Italië	7	5	7
Overig EU	5	4	5
Turkije	361	263	329
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	68	54	53
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	3	3	3
Kaapverdië	4	4	2
Marokko	83	68	75
Tunesië	8	8	8
Overig Afrika	34	31	30
Suriname	124	105	117
China	4	3	3
Overig	13	10	11
<b>Totaal</b>	<b>784</b>	<b>614</b>	<b>703</b>

#### 4.5.2 Gerechtigden

Het aantal gerechtigden waarbij de remigratie-uitkering daadwerkelijk tot uitbetaling komt, is gestegen van 5.660 ultimo 2012 naar 6.078 ultimo december 2013. Het aantal nihil-uitkeringen is verder gestegen van 6.709 ultimo 2012 naar 6.847 ultimo december 2013 als gevolg van de vergrijzing. Bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd ontvangen veel ouderen een AOW-pensioen, vaak wordt de remigratie-uitkering dan omgezet in een nihil-uitkering.

De totale uitkeringslasten in het kader van de Remigratiewet bedragen in 2013 € 36,2 miljoen. Dit kan worden uitgesplitst in € 27,9 miljoen aan remigratievoorzieningen, € 5,8 miljoen aan tegemoetkomingen ziektekosten en € 2,5 miljoen aan basisvoorzieningen. In 2012 bedroegen de uitkeringslasten € 33,3 miljoen.

In de onderstaande tabel zijn zowel de gerechtigden ultimo december 2013 als de uitkeringslasten tot en met december 2013 naar land weergegeven. De faciliteiten voor de remigranten, die op of na 1 april 2000 zijn vertrokken, zijn verruimd. In de tabel is daarom onderscheid gemaakt tussen remigranten vertrokken voor 1 april (op grond van Remigratieregeling 1985) en remigranten vertrokken op of na 1 april (op grond van de Remigratiewet).

**Tabel 43 Aantal remigratie-uitkeringen naar bestemmingland en het bijbehorende uitkeringsbedrag**

land	vertrokken op of na 1 april 2000			vertrokken voor 1 april 2000			totaal		
	aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	uitk. lasten 2013 (1 = € 1000)	aantal excl. nihil	aantal incl. nihil	uitk. lasten 2013 (1 = €1000)	aantal excl. nihil	aantal incl. nihil	uitk. lasten 2013 (1 = € 1000)
Kroatië	170	256	840	35	82	32	205	338	872
Slovenië	7	9	32	1	5	0	8	14	32
Portugal	85	157	421	6	60	5	91	217	426
Spanje	152	428	766	31	229	22	183	657	788
Griekenland	95	129	480	1	13	0	96	142	480
Italië	59	118	284	0	0	0	59	118	284
Overig EU	25	29	150	1	1	2	26	30	152
Turkije	1.790	2.553	9.270	250	2.761	303	2.040	5.314	9.573
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	902	1.034	3.961	108	186	164	1.010	1.220	4.125
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet- Unie)	13	13	69	0	0	0	13	13	69
Kaapverdië	16	25	69	1	15	0	17	40	70
Marokko	751	1.204	4.549	295	1.943	514	1.046	3.147	5.063
Tunesië	62	82	346	14	61	19	76	143	365
Overig Afrika	161	189	775	1	8	0	162	197	775
Suriname	770	998	3.600	0	2	0	770	1.000	3.600
China	60	69	361	0	0	0	60	69	361
Overig	176	197	841	40	69	30	216	266	872
<b>Totaal</b>	<b>5.294</b>	<b>7.490</b>	<b>26.814</b>	<b>784</b>	<b>5.435</b>	<b>1.092</b>	<b>6.078</b>	<b>12.925</b>	<b>27.906</b>

In de onderstaande tabel zijn de gerechtigden uitgesplitst naar leeftijd, geslacht en soort uitkering. Uit de tabel blijkt dat voornamelijk ouderen een nihil-uitkering ontvangen. Van de gerechtigden ouder dan 64 jaar ontvangt bijna 84% een nihil-uitkering, voor gerechtigden jonger dan 65 jaar is dat ruim 13%.



**Tabel 44 Aantal gerechtigden naar leeftijd, geslacht en soort uitkering per ultimo december 2013**

Leeftijd	soort remigratie-uitkering								Totaal		totaal
	alleenstaanden		Samenwonend		alleenstaand met kind		wezenuitkering		man	vrouw	
	man	vrouw	man	Vrouw	man	vrouw	man	vrouw			
<i>niet nihil-uitkeringen</i>											
jonger dan 45 jaar	0	46	0	0	1	31	1	0	2	77	79
45 - 49 jaar	159	129	417	48	20	41	0	0	596	218	814
50 - 54 jaar	388	230	628	93	33	51	0	0	1.049	374	1.423
55 - 59 jaar	422	376	471	65	28	14	0	0	921	455	1.376
60 - 64 jaar	319	408	427	39	12	2	0	0	758	449	1.207
ouder dan 64 jaar	233	549	354	40	3	0	0	0	590	589	1.179
<b>totaal</b>	<b>1.521</b>	<b>1.738</b>	<b>2.297</b>	<b>285</b>	<b>97</b>	<b>139</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3.916</b>	<b>2.162</b>	<b>6.078</b>
<i>nihil-uitkeringen</i>											
jonger dan 45 jaar	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
45 - 49 jaar	13	8	67	16	1	0	0	0	81	24	105
50 - 54 jaar	30	13	105	17	2	2	0	0	137	32	169
55 - 59 jaar	43	22	112	35	5	1	0	0	160	58	218
60 - 64 jaar	41	35	130	37	3	1	0	0	174	73	247
ouder dan 64 jaar	1.077	1.662	3.296	69	3	0	0	0	4.376	1.731	6.107
<b>totaal</b>	<b>1.204</b>	<b>1.741</b>	<b>3.710</b>	<b>174</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.928</b>	<b>1.919</b>	<b>6.847</b>
<i>Totaal</i>											
jonger dan 45 jaar	0	47	0	0	1	31	1	0	2	78	80
45 - 49 jaar	172	137	484	64	21	41	0	0	677	242	919
50 - 54 jaar	418	243	733	110	35	53	0	0	1186	406	1.592
55 - 59 jaar	465	398	583	100	33	15	0	0	1081	513	1.594
60 - 64 jaar	360	443	557	76	15	3	0	0	932	522	1.454
ouder dan 64 jaar	1.310	2.211	3.650	109	6	0	0	0	4.966	2.320	7.286
<b>totaal</b>	<b>2.725</b>	<b>3.479</b>	<b>6.007</b>	<b>459</b>	<b>111</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8.844</b>	<b>4.081</b>	<b>12.925</b>

Naast gerechtigden met recht op een remigratievoorziening zijn er ook meeremigrerende gezinsleden. De totale populatie remigranten bestond in december 2013 uit 22.238 personen. Het aantal remigranten waarbij het recht op een remigratie-uitkering tot uitbetaling kwam bedroeg 6.078 het aantal mee geremigreerde partners 3.197 en het aantal kinderen 1.283 in totaal dus 10.558 personen. Daarnaast kwam bij 6.847 remigranten het recht op een remigratie-uitkering niet tot uitbetaling. Het aantal mederemigranten bestond voor deze groep uit 4.553 partners en 280 kinderen, in totaal dus 11.680 personen. Het percentage remigranten van 60 jaar en ouder is iets lager geworden en wel 56,1% per ultimo 2013.

**Tabel 45 Leeftijdsverdeling remigranten per ultimo december 2013**

Leeftijdsklasse	excl. nihil uitkeringen				incl. nihil uitkeringen			
	gerechtigde	partner	kinderen	totaal	gerechtigde	partner	kinderen	totaal
0 - 4 jaar			5,0%	0,6%			5,4%	0,4%
5 - 9 jaar			20,7%	2,5%			19,6%	1,4%
10 - 14 jaar			34,6%	4,2%			34,2%	2,4%
15 - 19 jaar			39,7%	4,8%			40,8%	2,9%
20 - 24 jaar	0,0%	0,5%		0,2%	0,0%	0,2%		0,1%
25 - 29 jaar	0,1%	1,3%		0,4%	0,0%	0,7%		0,3%
30 - 34 jaar	0,2%	4,1%		1,3%	0,1%	2,3%		0,8%
35 - 39 jaar	0,3%	7,8%		2,6%	0,1%	4,4%		1,6%
40 - 44 jaar	0,7%	12,0%		4,1%	0,4%	7,5%		2,8%
45 - 49 jaar	13,4%	17,4%		13,0%	7,1%	10,9%		7,9%
50 - 54 jaar	23,4%	19,8%		19,5%	12,3%	12,9%		11,7%
55 - 59 jaar	22,6%	14,4%		17,4%	12,3%	12,9%		11,7%
60 - 64 jaar	19,9%	9,4%		14,3%	11,3%	12,4%		10,9%
65 - 69 jaar	5,5%	5,3%		4,8%	12,5%	13,8%		12,0%
70 - 74 jaar	4,8%	4,1%		4,0%	18,2%	11,7%		14,6%
75 - 79 jaar	5,3%	2,6%		3,8%	17,0%	7,1%		12,3%
80 jaar en ouder	3,8%	1,3%		2,5%	8,7%	3,2%		6,2%
<b>totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Uit de onderstaande tabel blijkt dat bijna 62% van de remigranten een samenlopende uitkering hebben. Dat is iets minder dan in 2012. De daling wordt verklaard door het feit dat er verhoudingsgewijs iets minder 65 plussers zijn dan in 2012 en dus relatief minder samenloop met AOW. Verder toont de tabel welk bedrag op de remigratie-uitkering in 2013 in mindering is gebracht.

**Tabel 46 Aantal remigratie-uitkeringen per ultimo 2013 naar eventuele samenloop met andere uitkeringen en uitgekeerd en in mindering gebracht bedrag**

Samenloop remigratie-uitkering met		vertrokken op of na 1 april 2000 aantal	vertrokken voor 1 april 2000 aantal	totaal aantal	uitgekeerde bedrag in 2013 (1 = € 1000)	in mindering gebracht bedrag in 2013 (1 = € 1000)
AOW	gekort	718	387	1.105	3.966	303
	nihil	1.517	4.629	6.146	0	2.584
	<b>totaal</b>	<b>2.235</b>	<b>5.016</b>	<b>7.251</b>	<b>3.966</b>	<b>2.887</b>
Anw	gekort	2	1	3	10	1
	nihil	11	17	28	0	10
	<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
WIA	gekort	112	0	112	437	37
	nihil	668	5	673	0	342
	<b>totaal</b>	<b>780</b>	<b>5</b>	<b>785</b>	<b>437</b>	<b>380</b>
<b>totaal samenloop</b>		<b>3.028</b>	<b>5.039</b>	<b>8.067</b>	<b>4.413</b>	<b>3.278</b>
geen samenloop	volledige uitkering	4.462	396	4.858	23.493	0
<b>Totaal</b>		<b>7.490</b>	<b>5.435</b>	<b>12.925</b>	<b>27.906</b>	<b>3.278</b>

**Tabel 47 Aantal remigratie-uitkeringen ultimo december 2013, gemiddeld bedrag en uitkeringslast**

	Aantal gerechtigden	Gemiddeld jaarbedrag aan remigratie-uitkering (1 = € 1)	Totale uitkeringslast in 2013 (1 = € 1 miljoen)
volledige remigratie-uitkering	4.858	4.836	23,5
samenloop met AOW	1.105	3.590	4,0
samenloop met overige uitkeringen	115	3.884	0,4
nihil uitkeringen	6.847	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>12.925</b>	<b>2.159</b>	<b>27,9</b>

Tot slot nog enige tabellen naar uitkeringscategorie, welke de hoogte van de Remigratievoorziening bepaalt waarop recht bestaat.

In tabel 48 zijn het aantal gerechtigden weergegeven en in tabel 49 het bijbehorende uitgekeerde bedrag. In tabel 50 staan het aantal tegemoetkomingen in de ziektekosten met het uitgekeerde bedrag vermeld.

**Tabel 48 Aantal remigratievoorzieningen naar uitkeringscategorie per ultimo december 2013<sup>1)</sup>**

Land- categorie	vertrokken voor 1 april 2000				vertrokken op of na 1 april 2000				Totaal
	geen zorgverzekering		zorgverzekering		geen zorgverzekering		zorgverzekering		
	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	
<i>samenwonend</i>									
A	4	717	0	610	1.297	133	157	211	3.129
B	4	196	0	971	921	210	111	344	2.757
C	0	0	0	0	12	0	1	0	13
D	0	4	0	5	52	4	0	3	68
E	0	85	0	19	64	119	21	34	342
F	0	1	0	0	9	3	0	0	13
I	0	0	0	0	14	7	6	14	41
L	0	27	0	2	20	23	14	17	103
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>1.030</b>	<b>0</b>	<b>1.607</b>	<b>2.389</b>	<b>499</b>	<b>310</b>	<b>623</b>	<b>6.466</b>
<i>eenouder</i>									
A	2	0	0	0	84	0	2	1	89
B	8	0	0	0	117	2	7	2	136
C	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	14	0	0	0	14
E	0	0	0	0	8	1	1	0	10
F	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I	0	0	0	0	4	0	0	0	4
L	0	0	0	0	1	0	1	0	2
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>228</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>255</b>
<i>Alleenstaand</i>									
A	132	627	4	680	645	63	31	112	2.294
B	227	254	9	622	1.264	468	61	250	3.155
C	0	0	0	0	4	0	0	1	5
D	0	7	0	6	38	22	1	6	80
E	2	157	0	22	142	104	12	28	467
F	0	0	0	0	11	7	0	0	18
I	0	0	0	0	38	14	4	17	73
L	0	21	0	10	53	7	5	16	112
<b>Totaal</b>	<b>361</b>	<b>1.066</b>	<b>13</b>	<b>1.340</b>	<b>2.195</b>	<b>685</b>	<b>114</b>	<b>430</b>	<b>6.204</b>
<b>Tot.generaal</b>	<b>379</b>	<b>2.096</b>	<b>13</b>	<b>2.947</b>	<b>4.812</b>	<b>1.187</b>	<b>435</b>	<b>1.056</b>	<b>12.925</b>

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar +1 maand te worden gelezen.

**Tabel 49 Uitgekeerd bedrag aan remigratie-uitkering in december 2013<sup>1)</sup> (1 = € 1.000)**

Land- categorie	vertrokken voor 1 april 2000				vertrokken op of na 1 april 2000				Totaal
	geen zorgverzekering		zorgverzekering		geen zorgverzekering		zorgverzekering		
	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar	>= 65 jaar	
<i>samenwonend</i>									
A	1	1	0	2	550	5	5	1	566
B	1	10	0	5	480	30	6	16	547
C	0	0	0	0	8	0	0	0	9
D	0	0	0	0	25	0	0	0	26
E	0	2	0	0	31	2	2	1	38
F	0	0	0	0	7	0	0	0	7
I	0	0	0	0	7	0	0	1	7
L	0	0	0	0	10	1	1	1	13
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1.118</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>1.213</b>
<i>eenouder</i>									
A	0	0	0	0	37	0	0	0	37
B	4	0	0	0	58	1	0	0	63
C	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	6	0	0	0	6
E	0	0	0	0	4	0	0	0	4
F	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I	0	0	0	0	2	0	0	0	2
L	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>113</b>
<i>Alleenstaand</i>									
A	38	4	0	3	210	4	1	3	264
B	78	20	0	4	481	55	2	24	665
C	0	0	0	0	2	0	0	0	2
D	0	0	0	0	12	4	0	0	16
E	1	5	0	0	55	4	1	0	66
F	0	0	0	0	6	1	0	0	7
I	0	0	0	0	14	0	0	0	14
L	0	0	0	0	19	1	0	1	22
<b>Totaal</b>	<b>117</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>800</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>1.057</b>
<b>Tot.generaal</b>	<b>123</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>2.026</b>	<b>111</b>	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>2.382</b>

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar + 1 maand te worden gelezen.

**Tabel 50 Aantal tegemoetkomingen ziektekosten met het uitgekeerde bedrag in december 2013<sup>1)</sup>**

Land- categorie	aantal		bedrag		Totaal bedrag (1=€ 1000)
	< 65 jaar	>= 65 jaar	< 65 jaar (1 = € 1000)	>= 65 jaar (1 = € 1000)	
<i>samenwonend</i>					
A	1.297	133	132	14	146
B	921	210	100	23	123
C	12	0	2	0	2
D	52	4	5	0	5
E	64	119	7	13	20
F	9	3	1	0	1
I	14	7	2	1	3
L	20	23	2	3	5
<b>totaal</b>	<b>2.389</b>	<b>499</b>	<b>251</b>	<b>54</b>	<b>305</b>
<i>eenouder</i>					
A	84	0	6	0	6
B	117	2	9	0	9
C	0	0	0	0	0
D	14	0	1	0	1
E	8	1	1	0	1
F	0	0	0	0	0
I	4	0	0	0	0
L	1	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>228</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
<i>alleenstaand</i>					
A	645	63	38	4	42
B	1.264	468	81	30	111
C	4	0	0	0	0
D	38	22	2	1	3
E	142	104	9	7	16
F	11	7	1	1	2
I	38	14	2	1	3
L	53	7	3	0	3
<b>Totaal</b>	<b>2.195</b>	<b>685</b>	<b>136</b>	<b>44</b>	<b>180</b>
<b>Tot.generaal</b>	<b>4.812</b>	<b>1.187</b>	<b>404</b>	<b>9</b>	<b>502</b>

1) Daar waar 65 jaar staat dient 65 jaar + 1 maand te worden gelezen.

#### 4.5.3 Ontwikkelingen in het remigrantenbestand in 2013

In 2013 zijn er 354 gerechtigden overleden, waarvan er 174 recht hadden op een samenwonendenuitkering, 173 op een alleenstaandenuitkering en 7 op een alleenstaandenuitkering met kind.

Van deze gerechtigden ontvangen 174 partners nu een remigratie-uitkering, waarvan 98 een nihil-uitkering vanwege samenloop met een andere uitkering.

Daarnaast zijn er 59 partners van gerechtigden met recht op een remigratie-uitkering overleden. De samenwonendenuitkering van deze gerechtigden is omgezet in een alleenstaandenuitkering.

In 2013 zijn er 16 remigratievoorziening aan alleenstaanden verleend in verband met het verbreken van een relatie.

**Tabel 51 aantal in 2013 overleden remigratiegerechtigden en het recht van de nabestaande**

soort uitkering overleden gerechtigde	recht op Remigratievoorziening nabestaande			Totaal	Uitgekeerde bedrag in in december 2013 ( 1 = € 1000)
	geen recht	wel recht			
		alleenstaand	alleenstaand met kind		
samenwonend	0	166	8	174	25
alleenstaand	173	0	0	173	0
alleenstaand met kind	7	0	0	7	0
<b>totaal</b>	<b>180</b>	<b>166</b>	<b>8</b>	<b>354</b>	<b>25</b>

**Tabel 52 Aantal alleenstaandenuitkeringen in 2013 n.a.v. sterfgevallen en verbreken relatie**

Aanleiding	aantal
gerechtigde overleden	174
partner overleden	59
relatie verbroken	16
<b>totaal</b>	<b>249</b>

#### 4.5.4 Terugkeeroptie en nationaliteitsverklaring

Personen die op grond van de Remigratiewet zijn geremigreerd kunnen tot uiterlijk één jaar na het tijdstip waarop zij zich buiten Nederland hebben gevestigd terugkeren naar Nederland. In 2013 zijn er 6 gerechtigden teruggekeerd naar Nederland.

Personen die op grond van de Remigratiewet vertrekken en alleen de Nederlandse nationaliteit bezitten, dienen een verklaring af te geven waarin zij beloven om met bekwame spoed de nationaliteit van het vestigingsland aan te nemen.

**Tabel 53 Aantal aanvragen, afwijzingen en vertrokken in 2013 naar nationaliteit**

nationaliteit	aanvragen	afwijzingen	Vertrokken
Nederlandse	651	166	149
niet Nederlandse	1.682	340	904
<b>totaal</b>	<b>2.333</b>	<b>506</b>	<b>1.053</b>

#### 4.5.5 Bezwaar en beroep

In 2013 is er in 165 gevallen bezwaar tegen een beschikking gemaakt en zijn er 28 beroepszaken afgehandeld. De resultaten van deze zaken vindt u in onderstaande tabel.

**Tabel 54 Aantal bezwaar- en beroepszaken naar dictum**

Dictum/ ingetrokken	Soort procedure		
	bezwaar	beroep	totaal
Geground	21	1	22
Ingetrokken	53	5	58
Niet ontvankelijk	11	4	15
Ongegrond	80	18	98
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>28</b>	<b>193</b>

#### 4.5.6 Geschorste betalingen

In het onderstaand overzicht is het aantal geschorste remigratie-uitkeringen per ultimo december 2013 weergegeven.

**Tabel 55 Aantal remigratievoorzieningen waarvan de betaling is geschorst per ultimo december 2013**

land	aantal excl. nihil	aantal incl. nihil
Bosnië-Herzegovina	6	1
Chili	2	0
China	1	0
Colombia	1	0
Egypte	1	0
Eritrea	0	1
Griekenland	1	0
Indonesië	2	0
Iran	2	0
Italië	1	0
Kroatië	1	0
Macedonië	1	1
Marokko	10	26
Servië-Montenegro	1	2
Spanje	1	3
Suriname	9	0
Syrië	1	0
Tunesië	1	2
Turkije	12	42
Zweden	1	0
<b>Totaal</b>	<b>55</b>	<b>78</b>

**Tabel 56 Onverschuldigd betaalde remigratievoorzieningen waarvoor een terugvorderingsbeschikking is genomen**

	bedrag ( 1 = € 1000)
Openstaande terugvorderingen ultimo 2012	1.227
Nieuwe terugvorderingen	321
Af: Terugbetaald	-160
Af: Oninbaar verklaard	-94
<b>Openstaande terugvorderingen ultimo 2013</b>	<b>1.294</b>