

# SUWI-Jaarverslag 2014

*F&CU15.0038*



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

---

*SUWI-Jaarverslag 2014 is op 13 maart 2015 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.*

*Amstelveen, maart 2015*

---

## Inhoudsopgave

Bericht van de Raad van Bestuur .....	5
Samenvatting .....	6
Kerncijfers en prestatie-indicatoren .....	10
1 Organisatie met kernwaarden .....	13
1.1 Kernkwaliteiten .....	13
1.2 Missie en ambities .....	13
1.3 De organisatie .....	14
2 Dienstverlening .....	16
2.1 Ontwikkelingen beleid en regelgeving .....	16
2.2 Algemene Ouderdomswet .....	17
2.3 Algemene Kinderbijslagwet .....	18
2.4 Algemene nabestaandenwet .....	19
2.5 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen .....	19
2.6 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen .....	20
2.7 Wet op het kindgebonden budget / Wet kinderopvang .....	20
2.8 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 .....	20
2.9 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose .....	20
2.10 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen .....	21
2.11 Overbruggingsregeling AOW .....	21
2.12 Remigratiewet .....	21
2.13 Regeling Persoonsgebonden Budget .....	22
2.14 Mantelzorgcompliment .....	22
2.15 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering 23	
2.16 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen .....	23
2.17 Regeling Bijstand Buitenland .....	23
2.18 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken .....	23
2.19 Pensioenregister .....	24
2.20 Verzekeringsactiviteiten .....	25
3 Resultaten in Dienstverlening .....	27
3.1 Rechtmatigheid .....	27
3.2 Tijdigheid .....	28
3.3 Handhaving .....	29
3.4 Kosten per klant per wet/regeling .....	31
3.5 Dienstverlening aan de klant .....	33
3.6 Mijn SVB en DigiD .....	34
3.7 Onderzoeken SVB .....	35
4 Bedrijfsvoering en resultaten .....	36
4.1 Algemene beschouwing .....	36
4.2 Ontwikkelingen in totale financiering .....	36
4.3 Invulling taakstellingen tot en met 2018 .....	38
4.4 Uitvoeringskosten .....	41
4.5 Instrumenten van interne beheersing .....	42

4.6	Bedrijfsvoeringparagraaf .....	43
4.7	Sociaal beleid en HRM .....	44
4.8	ICT en Informatiebeveiliging .....	47
4.9	Huisvesting.....	53
4.10	Overige kosten .....	55
5	De SVB in de omgeving .....	56
5.1	Nationale samenwerkingsverbanden .....	56
5.2	Internationale activiteiten .....	57
6	Governance.....	60
6.1	Handvest Publiek Verantwoorden .....	60
6.2	Code goed bestuur .....	60
6.3	Toezietsbevindingen .....	61
6.4	Raad van Advies .....	61
6.5	Clëntenraad.....	64
6.6	Risicomangement.....	65
7	Jaarrekening.....	67
7.1	Balans per 31 december 2014 .....	67
7.2	Staat van baten en lasten over 2014 .....	68
7.3	Kasstroomoverzicht .....	69
7.4	Waarderingsgrondslagen.....	69
7.5	Toelichting op de balans .....	76
7.6	Toelichting op de staat van baten en lasten.....	85
7.7	Overige gegevens.....	99
8	Beleidsinformatie.....	102
8.1	Kerncijfers beleidsinformatie.....	102
8.2	AOW .....	103
8.3	AKW.....	106
8.4	Anw .....	108
8.5	AIO.....	110
8.6	TOG .....	112
8.7	WKB.....	113
8.8	Wko .....	113
8.9	TAS .....	113
8.10	MKOB .....	114
8.11	Overbruggingsregeling AOW .....	114
8.12	Remigratiewet.....	115
8.13	Regeling Bijstand Buitenland .....	118
8.14	Handhaving .....	118
8.15	Klachten, bezwaar en beroep .....	120
8.16	Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.....	121
8.17	Gecombineerde tabellen verschillende wetten.....	122
	Personalia.....	127
	Afkortingen en adressen.....	128

---

## Bericht van de Raad van Bestuur

Vorig jaar meldden we al de druk te voelen op onze taakopvatting. De ambitie is om excellente dienstverlening te leveren aan de klant. Daar staan wij voor. Daarbij hebben we te maken met een grote, meerjarige taakstelling waaraan we ons hebben te houden. Daardoor is de spanning tussen de positie van de burger enerzijds, en de eisen aan de organisatie anderzijds dit jaar meer voelbaar dan ooit.

Het afgelopen jaar voerde de SVB een recordaantal wetswijzigingen door. Wijzigingen die op zichzelf tot vereenvoudigingen zouden moeten leiden, maar die opgeteld toch resulteren in ingewikkelder regelgeving. Ook bij toekomstige wetgeving moeten wij, als uitvoerder, rekening houden met dit effect. Want hierdoor wordt de samenleving complexer, vooral voor ouderen. Opgetelde regelgeving en de complexiteit daarvan komen samen bij de burger. Als de burger van meerdere regelingen gebruik maakt, moet hij één overheid ervaren. Daar dragen wij als SVB graag aan bij.

De wetswijzigingen leiden soms ook tot meer of complexer werk voor de SVB. We voelen de druk op de organisatie, merken stress bij de medewerkers en zien dat ook terug in onze klanttevredenheid. Nadat die jaren aaneen een stijgende lijn vertoonde, zagen we vorig jaar voor het eerst een daling van een 8,0 naar een 7,7.

Afgelopen september is er besloten om te stoppen met de bouw van het Multiregelingsstelsel. Tegelijkertijd hebben we besloten om samen met moederdepartement SZW en VWS de taken van de SVB te herformuleren, om daarmee onze rol in de samenleving nog duidelijker te maken. In deze heroriëntatie heeft ook de veranderde koers van onze IT-omgeving een plek. We beogen daarmee een toekomstbestendige organisatie te creëren, omdat we zien dat flexibiliteit nodig is om te kunnen inspelen op de elkaar steeds sneller opvolgende ontwikkelingen. Daarbij maken we zowel goed gebruik van onze eigen kennis en informatie van de keten. Alleen met een duurzame, toekomstbestendige organisatie kunnen we efficiënt onze opdracht blijven uitvoeren.

In 2014 hebben we ons ook voorbereid op Trekkingsrechten, een belangwekkende taak, waarvan we ons realiseren de laatste schakel te zijn in een proces met vele afhankelijkheden van bijvoorbeeld gemeenten en zorgkantoren. In 2015 leidt deze majeure operatie tot spanning in de uitvoering bij met name het SVB onderdeel Trekkingsrechten. Samen met de ketenpartners werken we aan verbeteringen van de uitvoering, om budgethouders en zorgverleners goed van dienst te kunnen zijn. En natuurlijk zullen we ook met open vizier terugkijken op gemaakte keuzes.

De kwaliteit die we als organisatie hebben geleverd in 2014 -aan zowel klanten als opdrachtgevers- laat zien hoe loyaal en veerkrachtig de medewerkers zijn. Dit ondersteunen we door ook in de medewerkers te investeren en te zorgen dat ze duurzaam inzetbaar zijn. De ambitie van de SVB blijft onverminderd gericht op excellente dienstverlening, zodat klanten weten waar ze recht op hebben, en dat ook krijgen. Dat betekent ook dat we waar mogelijk en nodig ons actief zullen mengen in het debat over sociale zekerheid en zorg, omdat wij de kennis hebben die de samenleving kan helpen. Juist de samenwerking tussen beleidsmakers en uitvoerders maakt beleid en uitvoering sterker en effectiever, zodat de burger ons én de overheid kan vertrouwen. Daar maakt de SVB zich sterk voor.

Amstelveen, 13 maart 2015  
De voorzitter van de Raad van Bestuur

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA

---

## Samenvatting

Al bijna 115 jaar is de SVB een loyale en gedegen uitvoerder van de overheid. In die tijd is de SVB uitgegroeid tot een modern overheidsbedrijf dat voor verschillende opdrachtgevers werkt en meer dan vijftien persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg uitvoert in binnen en buitenland. Daarnaast houdt de SVB in verschillende verzekeringsadministraties voor diverse groepen mensen bij of en hoe er recht bestaat op een volksverzekering. Ook is de SVB nauw betrokken bij het voorbereiden en toetsen van nieuwe en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed, efficiënt en klantgericht kunnen worden uitgevoerd. Vanuit het klantperspectief ontwikkelen en vernieuwen we onze processen en procedures voor al onze regelingen, dus zowel voor de 3,3 miljoen AOW-ers als voor een kleine regeling als Inkoop vrijwillige Verzekering.

Zoals in eerdere jaren al aangegeven voelt de SVB duidelijk de druk die op de organisatie is gelegd door tegelijkertijd de organisatie te ontwikkelen, te bezuinigen, te vernieuwen en tegelijkertijd te zorgen voor excellente dienstverlening. In 2014 merkten we de stapeling van taakstellingen uit opeenvolgende regeerakkoorden. Dat is niet verwonderlijk, want het totaal aan taakstellingen en overige reducties is sinds 2008 opgelopen tot € 77 miljoen in 2014 en loopt nog verder op tot € 95 miljoen in 2018. Ten opzichte van het totale budget vóór de taakstellingen betekent dit een afname van circa 33%. Dit vraagt veel van het incasservermogen van medewerkers. Daarnaast is er in 2014 een recordaantal wijzigingen in regelgeving en beleid voorbereid en deels al doorgevoerd, hetgeen in het SZW-domein vlekkeloos is verlopen. Voor het eerst in jaren is de consequentie van deze veelheid aan ontwikkelingen zichtbaar in een daling van onze klanttevredenheid. Deze ging van een 8,0 naar een 7,7.

Daarnaast was er ook een merkbaar effect door de beslissing te stoppen met de bouw van het nieuwe ICT-systeem. Dit vroeg om een andere inzet op ICT om ook de bestendigheid van de systemen in de toekomst te garanderen.

Ondanks de werkdruk die dit met zich meebracht in de uitvoering, werd in 2014 49 miljoen keer op tijd het juiste bedrag uit aan gerechtigden uitgekeerd. De SVB voldeed aan alle zelf gestelde normen, behalve op klanttevredenheid (zie boven) en de prestatie-indicator tijdigheid voor AKW internationaal. Deze viel lager uit, omdat maatregelen om de rechtmatigheid van de Wet op het kindgebonden Budget te verbeteren invloed hadden op de tijdigheid. In de loop van het jaar zijn zowel tijdigheid als rechtmatigheid significant verbeterd.

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

In 2014 heeft de SVB voorbereidingen getroffen voor verschillende wetten en regelingen die in 2015 ingingen. Voorbeelden daarvan zijn het verder verhogen van de AOW-leeftijd en het invoeren van de kostendelersnorm in de AIO en Anw. Daarnaast is een majeure beleidswijziging doorgevoerd ten aanzien van samenwonen en AOW. Het oude beleid zorgde voor maatschappelijke onrust. De nieuwe regels zijn concreter voor deze groep klanten en geven sneller duidelijkheid over hun situatie.

Daarnaast viel vooral de veelheid aan ontwikkelingen op. Bijna iedere wet is afgelopen jaar gewijzigd. Resultierend in een recordaantal van twintig wetswijzigingen. Variërend van de MKOB tot Anw, het afschaffen van de partnertoeslag tot de integratie van TOG en TOG+ in de kinderbijslag. Rond 1 januari 2015 speelden er veertien ontwikkelingen in wet- en regelgeving tegelijkertijd.

De druk op zorgvuldige implementatie en vlekkeloze uitvoering neemt daarbij natuurlijk toe. Wetswijzigingen leiden op zichzelf soms tot vereenvoudiging, maar de veelheid aan wijzigingen maakt het voor de burger complex. Daarnaast worden aan regelingen soms meer uitzonderingen, specificaties en voorwaarden toegevoegd. Ook hierdoor vermindert het overzicht voor de burger waardoor deze het vertrouwen verliest. De SVB voelt de verantwoordelijkheid richting de burgers en probeert waar het kan te anticiperen in uitvoeringstoetsen en vervolgens in de communicatie richting haar klanten.

---

Hoewel de SVB de wijzigingen in het SVB-domein vlekkeloos wist in te voeren, ziet de SVB ook de keerzijde van snel ingevoerd beleid. Afgelopen jaar hadden uitspraken van rechtbanken in hoger beroep verstrekkende consequenties voor onze uitvoering. Het woonlandbeginsel dat was ingevoerd bleek binnen de AKW en Anw niet voor alle doelgroepen rechtsgeldig concludeerde de Centrale Raad van Beroep in enkele uitspraken. Dit leidde tot een aanpassing van het beleid en ook tot herstelacties bij klanten. Ook de toepassing van de Fraudewet bleek te veel ongewenste neveneffecten te hebben. Na een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep en een onderzoek van de Nationale Ombudsman moest de SVB - net als UWV - de boetes per direct aanzienlijk matigen.

Een deel van onze tijd is ook besteed aan wet- en regelgeving die door veranderde inzichten niet in 2015 gerealiseerd werd. Bijvoorbeeld het mogelijk in 2015 invoeren van de kostendelersnorm in de AOW en het vanaf 2015 afschaffen van de partnertoeslag voor AOW'ers met een hoger inkomen. Het kabinet besloot in de loop van 2014 om het wetsvoorstel over de AOW-partnertoeslag weer in te trekken.

De veelheid aan wetswijzigingen vraagt ook veel van de medewerkers om de veranderingen te absorberen in hun dagelijkse werkzaamheden in relatie tot de bestaande werkdruk en voorraden.

Samen met het ministerie van VWS en andere betrokken partijen is intensief gewerkt aan de voorbereidingen voor en het implementeren van het stelsel van trekkingsrecht binnen PGB. Het PGB komt vanaf 2015 niet meer direct bij de budgethouders terecht, maar wordt beheerd door de SVB. De invoering van het trekkingsrecht is een grote verandering voor zowel klanten als ketenpartners. Het is een proces in een uitgebreide keten -onder meerdere wetten- waarbij de gegevensstromen onder meer samenkomen bij de SVB. De SVB heeft vanuit haar dienstbaarheid het initiatief genomen om namens gemeenten de zorgovereenkomsten bij budgethouders te verzamelen wat een grote druk op de uitvoering geeft. De bereikbaarheid via telefoon en e-mail van de SVB voldeed hierbij niet aan de door de SVB zelf gestelde eisen.

#### **Taakstelling en genomen maatregelen.**

Naast de vele wijzigingen in wet- en regelgeving heeft de SVB tot en met 2018 te maken met een groot aantal taakstellingen en bezuinigingen. In de periode 2011 tot en met 2015 is sprake van een taakstelling van circa € 54 miljoen. Voor de periode van 2016 t/m 2018 komt hier nog een taakstelling van circa € 11,4 miljoen bij. We zullen, conform afspraak, invulling aan deze taakstelling geven. We zien hierbij risico's op het financiële en organisatorische vlak. We hebben in 2014 een aantal maatregelen doorgevoerd om deze te realiseren, namelijk reductie in personeel, forse besparingen op het gebied van inkoop en huisvestingslasten en afspraken voor het vereenvoudigen van wet- en regelgeving. Het niveau van dienstverlening aan de burgers probeert de SVB zoveel mogelijk gelijk te houden bij de besparingen. De papieren uitgave van *MijnAOW* aan alle gerechtigden is daarom vervangen door een digitale uitgave. De informatievoorziening aan iedereen is geborgd door de basisinformatie mee te sturen met de jaaropgave.

#### **Dienstverlening en ICT**

In 2014 is gestopt met de verdere ontwikkeling van het Multiregelingsysteem. Dit was een van de strategische pijlers van het dienstverleningsconcept van de SVB. Daarom is een strategische heroriëntatie samen met de ministeries van SZW en VWS gestart. De resultaten van deze oriëntatie die gezamenlijk wordt uitgevoerd met het ministerie van SZW en met het ministerie van VWS worden rond de zomer van 2015 verwacht. Hieruit zal ook de ICT-opdracht voor de lange termijn volgen. Vooralsnog blijft de SVB de huidige IT-systemen versterken, in het project 'Dienstverlening Verzekerd'. De SVB wisselt gegevens uit met gemeenten.

---

De SVB participeert in projecten die de ketensamenwerking bevorderen met andere organisaties, zoals gemeenten, het Zorginstituut Nederland (ZIN) en het Centraal Administratiekantoor (CAK), en voert hiervoor een strategisch ketenbeleid. Door ontwikkelingen van de e-overheid en e-dienstverlening zal het uitwisselen van gegevens namelijk steeds meer toenemen en is ketensamenwerking een 'must'. De diverse technische mogelijkheden sluiten aan bij de basisprincipes van de SVB voor onze dienstverlening: transparant, eenvoudig, persoonlijk en efficiënt, zowel voor de burger als voor de overheid. Ook in internationaal verband participeert de SVB in verschillende internationale platforms en projecten. Zo treedt de SVB onder meer op als penvoerder van overige Nederlandse ketenpartners in het Europese project EESSI, dat moet leiden tot het realiseren van integrale elektronische gegevensuitwisseling. Daarnaast zijn we regelmatig betrokken bij diverse internationale besprekingen, zoals van de ISSA, en houden we intensief contact met onze buitenlandse zusterorganen.

### ***Fraudebestrijding en handhaving***

Het uitwisselen van gegevens met onze ketenpartners speelt ook een belangrijke rol bij fraudebestrijding en handhaving. Door bij controles zoveel mogelijk gegevens met andere instanties uit te wisselen, hoeven we onze klanten geen onnodige vragen te stellen. 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 zogenaamde gemeenschappelijke interventiestructuur; verschillende opsporingsinstanties verrichten gezamenlijk onderzoek in branches of regio's waar fraude wordt vermoed. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. In 2014 hebben we deelgenomen aan dertien onderzoeken door interventieteams.

Bij voldoende bewijs voor strafbare feiten doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie. Bij fouten of fraude door klanten corrigeren we de uitkering, vorderen het teveel betaalde terug en leggen we, indien nodig, een sanctie op. In 2014 is bij 3.477 personen een terugvordering met sanctie opgelegd, voor in totaal € 6,5 miljoen. Het aantal sancties is verminderd van 19.086 in 2013 naar 18.738 in 2014.

Vanaf 24 november 2014 zijn de boetes voor overtredingen met sociale uitkeringen verlaagd. Dit naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Als het om handhaving gaat, staat preventie altijd voorop. De SVB informeert klanten over hun plichten, via onder andere internet, en participeert ook in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van het ministerie van SZW.

In 2014 heeft de SVB gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid door het kabinet om voorstellen te doen om de handhaving te versterken. Dit heeft geresulteerd in de 'business case intensivering toezicht SVB', die eind 2014 aan de staatssecretaris van SZW is aangeboden.

### ***Operational excellence***

We maken het onze klanten graag zo gemakkelijk mogelijk, hetgeen hand in hand gaat met het bereiken van efficiency. Zo stimuleren wij de mogelijkheid om aanvragen en wijzigingen digitaal in te dienen, waarna we vervolgens zorgen voor het (vol)automatisch verwerken hiervan. Het indienen van aanvragen voor AKW gebeurde bij 98% van de aanvragen via internet, net als in 2013. Gemiddeld werd 77% van deze aanvragen (in 2013 was dit 78%) automatisch afgehandeld. Het percentage klanten dat in 2014 via internet aanvroeg voor de AOW liep echter terug. Dit was in 2014 64% (ten opzichte van 70% in 2013). De oorzaak hiervan wordt in 2015 onderzocht. Het aantal automatisch afgehandelde AOW-aanvragen (42%) daalde eveneens ten opzichte van 2013 (toen was dit nog 54%). Ons streven blijft om het percentage automatisch afhandelen bij zowel de AOW als de AKW te verhogen; om zo ook de opgelegde taakstellingen te kunnen realiseren.



---

Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om gebruik te maken van de Berichtenbox om post van de SVB digitaal te ontvangen. Het aantal gebruikers van de Berichtenbox is van 500.000 in 2013 weliswaar toegenomen naar 1,4 miljoen in 2014, maar deze groei was minder groot dan verwacht, omdat de Belastingdienst grootschalige campagnes voor de Berichtenbox heeft uitgesteld.

In 2014 is het aantal klachten met 7,1% gestegen ten opzichte van 2013. De termijn van zes weken, waarbinnen de klacht behandeld moet worden, is in 97% van de gevallen gehaald, net zoals in 2013. Het percentage gegrond-verklaarde klachten is gestegen van 54% in 2013 naar 59% in 2014. Om het proces van klachtafhandeling te verbeteren, werken we sinds begin 2014 volgens een hernieuwde klachtenprocedure.

## Kerncijfers en prestatie-indicatoren

### Kerncijfers 2014

Exclusief mutaties in voorzieningen en inclusief projecten.

	2014	2013	2012	2011	2010
<b>AOW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)*	34.119	32.719	31.415	29.995	28.618
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	125	115	113	118	124
Aantal klanten	3.303.801	3.222.595	3.135.932	3.016.955	2.881.335
Kosten per klant (x € 1)	38	36	36	39	43
Uvk in % van Ukl	0,37	0,35	0,35	0,39	0,42
<b>AKW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.202	3.229	3.236	3.346	3.371
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	63	65	70	71	72
Aantal klanten **	1.906.181	1.919.384	1.912.447	1.933.920	1.932.097
Kosten per klant (x € 1)	33	34	37	37	37
Uvk in % van Ukl	1,97	2,02	2,16	2,13	2,14
<b>Anw</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	625	764	901	1.040	1.137
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	10	13	16	18	21
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	11	15	18	20	24
Aantal klanten	41.627	51.504	74.980	86.657	98.359
Kosten per klant (x € 1)	268	295	237	232	247
Uvk in % van Ukl + Tgk	1,76	1,95	1,94	1,90	2,09
<b>AIO</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	213	195	200	212	202
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	3	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	20	14	17	14	12
Aantal huishoudens	40.788	40.462	41.100	41.259	38.484
Kosten per huishouden (x € 1)	487	351	404	349	301
Uvk in % van Ukl	9,34	7,27	8,28	6,78	5,73
<b>TOG</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	25	27	28	34	55
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	2	3	3	6
Aantal klanten **	23.535	25.029	26.988	29.057	65.495
Kosten per klant (x € 1)	59	91	107	110	85
Uvk in % van Ukl	5,62	8,58	10,18	9,34	10,24
<b>Kindgebonden budget</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	9	8	9	10	5
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	5	4	4	4	3
Aantal klanten	10.063	9.668	10.899	9.890	7.860
Kosten per klant (x € 1)	477	414	400	366	369
Uvk in % van Ukl	50,95	48,79	49,75	35,29	58,09
<b>Wko ***</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	0,6	1	0,46	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	0,20	-	-
Aantal huishoudens	681	522	386	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	32,53	-	-

<b>TAS</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	3	3	4	3
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	352	326	345	352	347
Kosten per klant (x € 1)	3.094	2.460	3.032	2.926	3.245
Uvk in % van Ukl	27,09	28,16	33,73	28,60	35,89
<b>MKOB</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	986	1.198	1.124	624,00	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,5	0,6	0,5	1,20	-
Aantal klanten	3.309.031	3.225.860	2.835.934	2.727.548	-
Kosten per klant (x € 1)	0,15	0,19	0,16	0,44	-
Uvk in % van Tgk	0,05	0,05	0,04	0,19	-
<b>Overbruggingsregeling AOW</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	11	5	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	3	-	-	-
Aantal huishoudens	8.238	6.725	-	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	141	451	-	-	-
Uvk in % van Ukl	10,75	67,03	-	-	-
<b>Remigratiewet</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	41	36	33	31	29
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	3	2	2	2	2
Aantal huishoudens	6.798	6.078	5.660	5.322	5.003
Kosten per huishouden (x € 1)	438	334	376	356	380
Uvk in % van Ukl	7,27	5,59	6,38	6,12	6,54
<b>Bijstand Buitenland</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	2	2
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,2	0,3	1	1	1
Aantal klanten	193	205	221	227	253
Kosten per klant (x € 1)	1.026	1.483	2.498	3.101	2.660
Uvk in % van Ukl	13,85	20,82	37,12	43,95	42,06

\* *Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW-gerechtigden. Met ingang van 2013 is de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds ingevoerd en is deze niet betrokken in de hier opgenomen uitkeringslasten. Zie hoofdstuk 7 Jaarrekening.*

\*\* *Het aantal klanten AKW en TOG in 2014 betreft voorlopige cijfers.*

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

Tabel Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2014	Realisatie 2014	Realisatie 2013
<b>Klantgerichte uitvoering</b>			
Klanttevredenheidsonderzoek <sup>1</sup>	8	7,7	Niet gehouden
Tijdigheid klachtafhandeling <sup>2</sup>	95%	97%	97%
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking <sup>3</sup></b>			
Nationale tijdigheid			
- AOW	98%	99%	99%
- AKW	96%	99%	99%
- Anw	96%	99%	99%
- AIO	95%	99%	99%
- TOG	85%	99%	100%
- TAS	98%	100%	100%
- REM	96%	99%	99%
Internationale tijdigheid			
- AOW	96%	99%	99%
- AKW	96%	95%	98%
- Anw	96%	98%	95%
Rechtmatigheid <sup>4</sup>	99%	99,9	99,9%

Tabel Bedrijfsvoeringskerncijfers

Kerncijfer	2014	2013	2012
Realisatie uitvoeringskosten <sup>5</sup>	€ 295.457.000	€ 273.870.000	€ 287.594.000
Gerealiseerde efficiency <sup>6</sup>	3,4%	5,9%	3,0%
Totale bezetting <sup>7</sup>	2.646	2.824	3.006
Ziekteverzuim <sup>8</sup>	4,2%	4,6%	4,9%

<sup>1</sup> Klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats: zie paragraaf 3.5 Dienstverlening aan de klant.

<sup>2</sup> Klachtafhandeling: zie paragraaf 8.15.1 Klachten in het jaarverslag.

<sup>3</sup> Nationale en internationale tijdigheid: Deze wordt nader toegelicht in paragraaf 3.2 Tijdigheid.

<sup>4</sup> Rechtmatigheid: zie paragraaf 3.1 Rechtmatigheid in het jaarverslag.

<sup>5</sup> Zie nadere toelichting in hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering en resultaten.

<sup>6</sup> Efficiency: zie voor de toelichting paragraaf 4.2 Ontwikkelingen in totale financiering.

<sup>7</sup> Gemiddeld aantal fte's op jaarbasis: totale bezetting per jaar. Zie verder paragraaf 4.7.1 Personeelskosten.

<sup>8</sup> Zie nadere toelichting in paragraaf 4.7.2 Activiteiten op sociaal gebied bij het onderdeel Ziekteverzuim.

---

# 1 Organisatie met kernwaarden

## 1.1 Kernkwaliteiten

De SVB wil een robuuste, betrouwbare en omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg zijn. De regelingen die de SVB uitvoert, vormen de basis voor de sociale zekerheid in Nederland. De samenleving verwacht binnen dit domein een vlekkeloze dienstverlening: flexibel, zonder fouten en tegen lage kosten. De SVB-klienten krijgen waar ze recht op hebben en de informatie die zij ontvangen, is eerlijk en transparant. Dit is, in opdracht van de overheid, al bijna 115 jaar zo.

De SVB neemt haar taken uiterst serieus. Daarom voert de SVB niet alleen uit, maar is ook nauw betrokken bij het voorbereiden en toetsen van nieuwe en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. De SVB heeft een diepgewortelde betrokkenheid bij haar klanten. Vanuit die betrokkenheid organiseren we de uitvoering, werken we samen met ketenpartners en opdrachtgevers en zorgen we voor het beste resultaat voor de klant, opdrachtgevers en de samenleving.

## 1.2 Missie en ambities

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein.

### *Onze missie:*

De SVB is de excellente omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg, voor de gehele overheid, met 18 miljoen zeer tevreden burgers en is de best gewaardeerde uitvoeringsorganisatie van Nederland.

### *Onze doelstellingen:*

Om deze missie te kunnen verwezenlijken, heeft de SVB de onderstaande vier strategische doelstellingen geformuleerd:

1. Waarborgen excellente dienstverlening en professionalisering bedrijfsvoering op alle aspecten

Continuïteit van de bestaande regelingen waarborgen door het goede (excellente dienstverlening, borging rechtmatigheid) te behouden en tegelijkertijd vele nieuwe wetswijzigingen door te voeren. Maar ook het verbeteren van dienstverlening en bedrijfsvoering. De focus ligt bij het laatste op het professionaliseren, efficiënter maken en verbinden van processen in de organisatie.

Uitgangspunt bij het streven naar een excellente dienstverlening is altijd de klant. Door goed te luisteren naar en te blijven leren van onze klanten, past de SVB haar dienstverlening continu aan de wensen en behoeften van haar klanten aan.

2. Ruimte voor innovatie en nieuwe producten

Dit betekent ruimte (zowel financieel als in capaciteit) voor vernieuwing om te anticiperen op veranderingen, maar ook het versterken van het innovatief vermogen om wendbaar te zijn. Bewust en snel inspelen en anticiperen op ontwikkelingen in het zorgdomein en het gemeentelijk domein. Meedoen in het functioneel herverdelen van taken, ook internationaal. Ook het uitbreiden van (internationale) gegevensuitwisselingen tussen de ketenpartners behoort tot de vernieuwing.

### 3. Leiderschap tonen

De uitdagingen waar SVB voor staat, vragen om samenbindend leiderschap. Leiders die eigenaarschap nemen voor de ambitieuze doelstellingen waar de SVB voor staat. Leiders die samen met hun teams voortdurend werken aan een duurzaam betere toekomst.

### 4. Versterken van externe gerichtheid

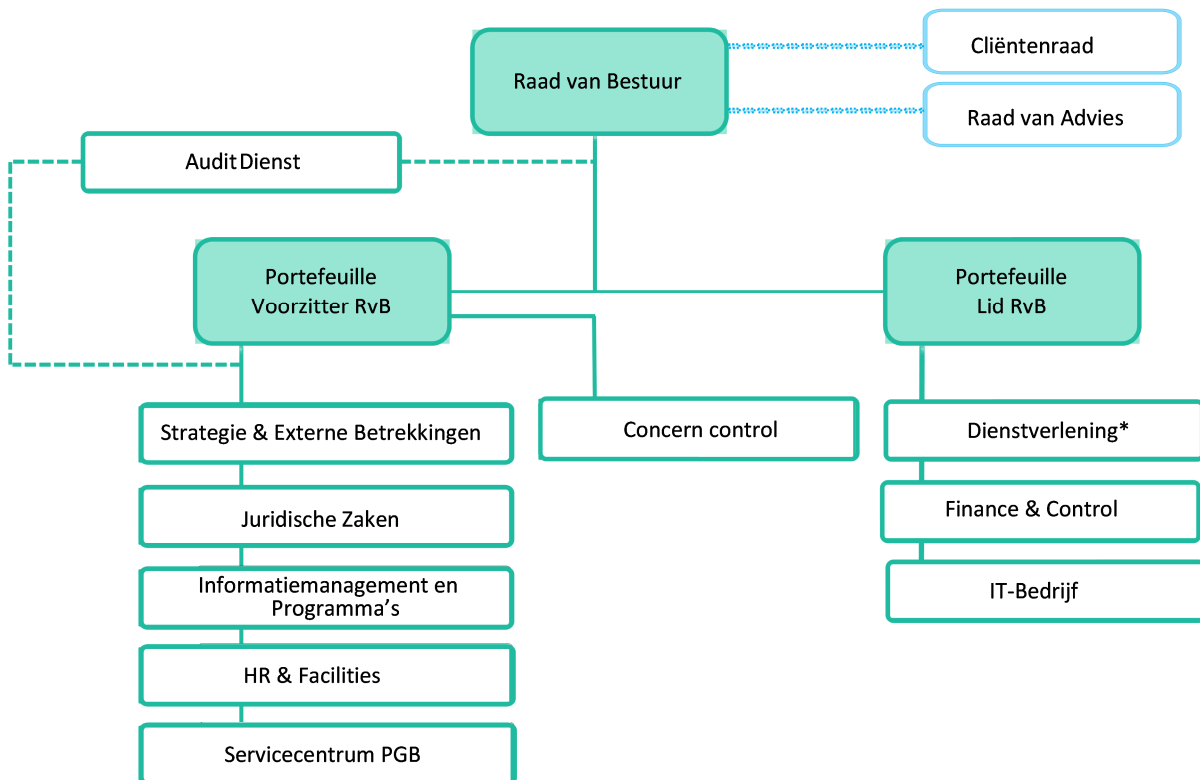
Alle onderdelen van de SVB zetten zich op hun eigen terrein in om signalen uit de omgeving op te vangen, te verkennen en te delen in de organisatie. De SVB wil zo goed mogelijk in verbinding staan met al haar stakeholders. Dat gebeurt onder meer door een goede positionering, door het opbouwen, verdiepen en verstevigen van langdurige relaties met haar opdrachtgevers en ketenpartners en het versterken van de lobby richting politiek. Ook de reacties van de SVB-klanten vormen waardevolle informatie.

## 1.3 De organisatie

### *Organiseren rondom dienstverlening*

Omdat er steeds meer dynamiek en complexiteit in de omgeving is, komen vele wetswijzigingen en nieuwe regelingen op de SVB af. Het aantal wijzigingen nam de afgelopen jaren toe, waarbij in 2014 het hoogste niveau werd bereikt sinds de oprichting van de SVB. Het grote aantal wijzigingen leidde tot een hoge werkdruk in de uitvoering, maar desondanks zijn alle wijzigingen in 2014 (merendeels gericht op invoering per 1 januari 2015) doorgevoerd. De (kwalitatieve) complexiteit zal wel gaan toenemen. Dit vraagt van ons dat de SVB een wendbare en flexibele organisatie is. Het is dus noodzakelijk dat de SVB zich verder hierop gaat voorbereiden.

**Figuur 1.1 Organogram SVB**



\*) Hieronder vallen de tien SVB-locaties.

---

### *Dicht bij de klant*

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

- De Bureaus van Belgische en Duitse Zaken informeren burgers bij de gevolgen van grensoverschrijdend wonen en werken.
- De afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) verzorgt de uitvoering van wetten en regelingen die financiële ondersteuning bieden aan slachtoffers en nabestaanden van de Tweede Wereldoorlog en de Bersaip-periode. De afdeling V&O is gevestigd in Leiden;

Tevens zijn er twee uitvoerende directies die specifieke regelingen voor hun rekening nemen:

- het SVB Servicecentrum PGB, dat diensten verleent aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget en tot januari 2015 zorgdroeg voor het uitvoeren van het Mantelzorgcompliment, gevestigd in Utrecht;
- Kantoor FVP, dat de bijdrageregeling voor de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering uitvoert (tot 1 juli 2014).

### ***Opdrachtgevers en regelingen***

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

Naast de bekende uitvoeringstaken van regelingen in de sociale zekerheid en zorg aan burgers in Nederland en het buitenland 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 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.

---

## 2 Dienstverlening

In dit hoofdstuk staat een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB in 2014 heeft uitgevoerd. De ontwikkelingen in beleid en regelgeving zijn zoveel mogelijk opgenomen onder de desbetreffende wet of regeling. Enkele overstijgende ontwikkelingen die op meerdere wetten of regelingen betrekking hebben, worden hieronder eerst toegelicht.

### 2.1 Ontwikkelingen beleid en regelgeving

#### *Fraudewet: uitvoering aangepast*

Op 1 januari 2013 is de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (Fraudewet) van kracht geworden. Medio 2014 heeft de Inspectie SZW een onderzoek gedaan naar de wijze waarop de SVB, UWV en de gemeenten deze wet uitvoeren. Tevens heeft de Nationale Ombudsman in 2014 onderzoek gedaan naar de effecten van de uitvoering. Dit naar aanleiding van klachten en vragen over de hoogte van de boetes en de proportionaliteit ervan. De SVB is parallel met het ministerie van SZW in gesprek gegaan over de ervaringen in de praktijk.

Voordat het rapport van de Inspectie naar de Kamer werd gezonden heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 een uitspraak gedaan waarin de Raad aangaf dat de boetes van de Fraudewet deels disproportioneel en onevenredig zijn. Het rapport van de Nationale Ombudsman dat begin december 2014 is gepresenteerd, ondersteunde deze uitspraak. Op 16 december 2014 heeft minister Asscher van SZW het onderzoek van de Nationale Ombudsman en het rapport van de Inspectie SZW met zijn conclusies aangeboden aan de Tweede Kamer. De minister zal medio 2015 komen met concrete voorstellen voor aanpassing van wet- en regelgeving. Hij streeft ernaar de aangepaste wet- en regelgeving medio 2016, of zoveel eerder als mogelijk is, in werking te laten treden.

De uitspraak van de CRvB heeft er direct toe geleid dat de SVB haar beleidsregels heeft aangepast. De kern van de aanpassing is dat de SVB bij het opleggen van de boete voortaan, conform de uitspraak, rekening houdt met het evenredigheidsbeginsel. Vanaf 24 november 2014 zijn de boetes voor overtredingen met sociale uitkeringen verlaagd. Aansluitend zijn nieuwe beleidsregels ingegaan.

#### *Kostendelersnorm ingevoerd in diverse wetten*

Op 1 juli 2014 heeft de Eerste Kamer ingestemd met het wetsvoorstel maatregelen WWB 2014 en enkele andere wetten, waarmee onder meer de kostendelersnorm wordt ingevoerd. Voor de AOW zal de kostendelersnorm, naar verwachting, per 1 juli 2016 worden ingevoerd en voor de Anw op 1 juli 2015. Voor de AIO-aanvulling geldt de kostendelersnorm al vanaf 1 januari 2015 voor nieuwe gerechtigden. Op 24 juni 2014 heeft de staatssecretaris van SZW aan de Eerste Kamer toegezegd om, voorafgaand aan de beoogde inwerkingtredingdatum voor de AOW per 1 juli 2016, met beide Kamers te debatteren over de resultaten van onderzoek naar de effecten van de kostendelersnorm in de AOW op de mantelzorg.

#### *Jurisprudentie woonlandbeginsel Anw en AKW: uitkomst verschilt per land*

De Centrale Raad van Beroep heeft op 9 mei 2014 in hoger beroep uitspraak gedaan in beroepszaken over de wet woonlandbeginsel voor enkele in Marokko en Turkije wonende gerechtigden met een nabestaandenuitkering Anw. Deze uitspraak luidde dat de verlaging naar het kostenniveau in het woonland in strijd is met internationale afspraken tussen Nederland en Turkije en Nederland en Marokko.



---

Op 12 december 2014 heeft de CRvB uitspraak gedaan in een aantal zaken tegen de toepassing van de woonlandfactor bij de kinderbijslag voor Turkije, Egypte en Marokko. De verlaging van de kinderbijslag op grond van de Wet woonlandbeginsel voor kinderen die in Marokko wonen is in strijd met het internationale recht, voor kinderen die in Turkije of Egypte is dat niet het geval.

## 2.2 Algemene Ouderdomswet

Het aantal AOW-gerechtigden is in 2014 toegenomen met ruim 81.000 gerechtigden en komt ultimo december 2014 op een aantal van ruim 3,3 miljoen gerechtigden. Circa tien procent van de gerechtigden woont in het buitenland. Dat zijn ongeveer 330.000 AOW-gerechtigden.

Met ingang van 1 januari 2014 is de pensioengerechtigde leeftijd gestegen met één maand (Wet verhoging AOW- en pensioenrechtleeftijd). Dit betekent dat de pensioengerechtigde leeftijd voor de AOW sinds 1 januari 2014 op de 65e verjaardag plus twee maanden 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. Er ligt een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer om de pensioengerechtigde leeftijd versneld te verhogen naar 67 jaar in 2021. Gerechtigden die zich niet hebben kunnen voorbereiden op de stijging van de AOW-leeftijd hebben mogelijk recht op een uitkering via de Overbruggingsregeling AOW.

In het laatste kwartaal van 2014 zijn voorbereidingen getroffen en opleidingen gegeven in verband met een aantal wetwijzigingen die in de eerste helft van 2015 worden ingevoerd, zoals de verhoging van de AOW-leeftijd per 1 januari 2015 naar 65 jaar en drie maanden en de effecten van kruimelpensioenen per 1 april 2015. Een kruimelpensioen ontstaat als een klant korter dan één jaar in Nederland verzekerd is geweest (wonen en/of werken) en hierdoor minder dan 2% AOW-recht heeft opgebouwd. Daarnaast zijn er in verband met de te verwachte invoering van de kostendelersnorm in de AOW, grote technische wijzigingen doorgevoerd.

### *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving*

#### *Nieuwe regels voor AOW en samenwonen geïmplementeerd*

De Eerste Kamer heeft op 8 juli 2014 ingestemd met nieuwe regels voor ongehuwde AOW'ers met een latrelatie. Het gaat om de situatie van twee ongehuwde AOW'ers, die ieder een eigen huur- of koopwoning hebben en de meeste tijd samen in dezelfde woning verblijven. Het kan ook gaan om een AOW'er en een andere ongehuwde, meerderjarige persoon.

De nieuwe regels zijn ingegaan met terugwerkende kracht per 1 februari 2014. De SVB heeft op verzoek van het ministerie van SZW de nieuwe regels al toegepast vanaf die datum. Dit is probleemloos verlopen.

#### *Inperking AOW-partnertoeslag gaat niet door*

Het kabinet heeft in 2014 het wetsvoorstel ingetrokken om de AOW-toeslag voor AOW'ers met een hoger inkomen vanaf 2015 in drie jaar tijd te verlagen. Dit voorstel was al aangenomen door de Tweede Kamer, maar stuitte in de Eerste Kamer op bezwaren. In het ingetrokken wetsvoorstel was ook geregeld dat de toeslag vanaf 2015 kan herleven bij een incidentele betaling. Dit gaat wel door. Hiervoor komt nog aparte wetgeving.

#### *Tegemoetkoming KOB is vervangen door Inkomensondersteuning AOW*

Tot voor kort ontving iedereen in Nederland die de AOW-leeftijd heeft maandelijks de tegemoetkoming KOB (Koopkrachttegemeentekoming Oudere Belastingplichtigen), meestal bovenop de AOW. Het maakte niet uit of iemand volledig, gedeeltelijk of geen AOW heeft opgebouwd.

---

Met ingang van 1 januari 2015 is de Koopkrachttegemoetkoming Oudere Belastingplichtigen vervallen. Hiervoor in de plaats komt de inkomensondersteuning AOW. Het verschil met de MKOB is dat de inkomensondersteuning AOW afhankelijk is van hoeveel AOW iemand heeft opgebouwd. Voor AOW'ers met een volledige AOW (100% opbouw) verandert er niets. Dit is de meerderheid van de 3,3 miljoen AOW'ers. Zij blijven hetzelfde bedrag ontvangen en voor deze groep is het eigenlijk niet meer dan een naamsverandering van een bedrag dat ze maandelijks samen met de AOW krijgen. Deze gerechtigden kregen geen brief in juli 2014, maar zien op hun specificatie voor 2015 de term 'inkomensondersteuning AOW' in plaats van MKOB staan.

Voor gerechtigden met de AOW-leeftijd die een onvolledige of geen AOW ontvangen, betekent deze regeling een inkomensachteruitgang. Klanten die niet in een BEU-land wonen, krijgen per 1 januari 2015 geen inkomensondersteuning AOW. Alle klanten die te maken kregen met het verlagen van de uitkering of het vervallen van de uitkering zijn medio 2014 per brief geïnformeerd.

### **2.3 Algemene Kinderbijslagwet**

Eind 2014 hadden ruim 1,9 miljoen huishoudens met ruim 3,4 miljoen kinderen recht op kinderbijslag. Het totaal aantal kinderbijslaggerechtigden is licht gedaald ten opzichte van de afgelopen jaren. Het is de verwachting dat het aantal de komende jaren geleidelijk verder zal afnemen.

Er zijn in totaal ruim 46.100 kinderen woonachtig in het buitenland waarvoor recht op kinderbijslag bestaat, waarvan ruim 16.000 in Polen, 9.000 in België en 7.500 in Duitsland. Als één of beide ouders in Nederland werken, bestaat er op grond daarvan recht op kinderbijslag.

Het kabinet heeft besloten om de bedragen bij de AKW niet te indexeren in 2014; dit in afwijking van de andere wetten.

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

##### *Hervorming kindregelingen*

Op 24 juni 2014 is het wetsvoorstel Hervorming kindregelingen aangenomen door de Eerste Kamer. Dit wetsvoorstel zorgt voor veranderingen binnen de kinderbijslag, TOG, nabestaandenuitkering, AIO-aanvulling en de AOW. Met deze wetswijziging wordt per 1 januari 2015 het aantal kindregelingen teruggebracht.

Voor SVB-regelingen 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. De TOG-plus wordt een extra toeslag in de kinderbijslag voor alleenstaanden en alleenverdieners;
- 20%-toeslagen voor alleenstaande ouders in de AOW, Anw en WWB komen te vervallen.
- De voorwaarden voor dubbele kinderbijslag voor uitwonende kinderen in verband met onderwijs worden aangescherpt.

##### *Wetsvoorstel herziening exportbeperking kinderbijslagen*

De Eerste Kamer heeft op 17 juni 2014 de Wet herziening exportbeperking kinderbijslagen (WhEK) aangenomen. De wet zal per 1 januari 2015 in werking treden.

Direct gevolg is dat de export van kinderbijslag naar dertien landen voor nieuwe gerechtigden stopt met ingang van 1 januari 2015 en voor lopende gevallen met ingang van 1 juli 2015. Het gaat om de volgende landen: Argentinië, Belize, Chili, Ecuador, Egypte, Hong Kong, Jordanië, Macedonië, Panama, Paraguay, Thailand, Turkije en Uruguay. De verdragen met deze landen hoeven niet te worden aangepast om de exportbeperking door te voeren.

---

Export van AKW naar andere verdragslanden blijft vooralsnog doorlopen. De WhEK heeft voor deze landen pas effect als de verdragen met deze landen op het punt van de kinderbijslagexport zijn aangepast.

## **2.4 Algemene nabestaandenwet**

Het aantal mensen dat in aanmerking komt voor een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet loopt al jarenlang terug, doordat de wettelijke voorwaarden zijn aangescherpt. In 2013 waren er nog 51.500 rechthebbenden, in 2014 is dat gedaald naar ongeveer 41.600. Door de sterke daling van het aantal gerechtigden, terwijl de uitvoering voor de resterende kleinere doelgroep complexer is (inkomensafhankelijkheid), zijn de kosten per klant in 2014 verder gestegen.

### *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving*

In het laatste kwartaal van 2014 zijn voorbereidingen getroffen en opleidingen gegeven in verband met het vervallen van de éénoudernorm per 1 januari 2015 en het invoeren van de kostendelersnorm per 1 juli 2015.

## **2.5 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen**

Voor nieuwe klanten is vanaf 1 januari 2015 de kostendelersnorm van toepassing, voor bestaande klanten per 1 juli 2015. De dienstverlening heeft zich in 2014 voorbereid op deze wijziging, de informatiesystemen en de werkinstructies zijn aangepast en medewerkers zijn opgeleid.

In 2014 zijn verschillende maatregelen getroffen om de rechtmatigheid van de AIO te waarborgen en, waar nodig, te verbeteren. Zo zijn er systeemtechnische aanpassingen gedaan, waardoor er meer geautomatiseerd verwerkt kan worden. Ook zijn instructies aan medewerkers en de informatievoorziening aan klanten verbeterd.

### *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving*

#### *Wet WWB Maatregelen 2014 ingevoerd per 1 januari 2015*

De SVB heeft in 2014 de voorbereidingen getroffen voor de invoering van de Wet Maatregelen WWB 2014. Met deze wet wordt onder meer het kostendelersprincipe ingevoerd in de AIO. De regeling inkomensondersteuning AOW (voorheen MKOB) wordt toegevoegd aan de uitzonderingen op de middelentoets in de bijstand en niet langer in mindering gebracht op de AIO-uitkering. Tevens zijn de maatregelen bij ernstige misdrijvingen aangescherpt.

Door het vervallen van de AOW partnertoeslag zal er, naar verwachting, vanaf april 2015 een groter beroep worden gedaan op de AIO.

#### *AIO-norm is aangepast*

De berekeningssystematiek van de AIO-norm is aangepast. Dat heeft geleid tot een verhoging van de AIO-norm met circa € 25 per maand.

#### *Enmalige koopkrachttegemoetkoming*

Op 8 juli heeft de Eerste Kamer ingestemd met de Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens. Op grond van deze wet ontvingen alle AIO-gerechtigden (peildatum 1 september) in de maand oktober 2014 ambtshalve een eenmalige koopkrachttegemoetkoming. Dit is voorspoedig verlopen.

---

### *Wetsvoorstel derdepijlerpensioen en bijstand*

Eind 2014 verzocht de staatssecretaris SZW de SVB om per 2015 te anticiperen op het Wetsvoorstel derdepijlerpensioen en bijstand. Dit wetsvoorstel biedt met name (voormalige) zelfstandigen een bescherming van het pensioenvermogen. Voor AIO-gerechtigden die jonger zijn dan de pensioengerechtigde leeftijd geldt dan dat pensioenvermogen in de vorm van een lijfrenteverzekering, lijfrentespaarrekening of een lijfrentebeleggingsrecht onder bepaalde voorwaarden buiten beschouwing wordt gelaten voor de vermogenstoets. De werkinstructies zijn hiertoe aangepast.

## **2.6 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen**

2014 was het laatste jaar dat de TOG in de huidige vorm bestond. De klantgroep is net als in voorgaande jaren teruggelopen en betreft nu 23.535 gerechtigden (voorlopig cijfer).

### *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving*

Vanaf 2015 wordt de uitkering voor deze klantgroep opgenomen in de AKW als 'een tweevoudige uitkering voor thuiswonende gehandicapte kinderen'. Het voorbereiden op deze ontwikkelingen en het consistent krijgen van de klantgegevens met externe partijen voor de aanstaande overgang naar de AKW is goed verlopen. Dit heeft de nodige extra inspanning vereist.

## **2.7 Wet op het kindgebonden budget / Wet kinderopvang**

In 2014 is veel geïnvesteerd om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau te brengen en te houden. Hiervoor zijn (tijdelijk) andere inrichtingskeuzes gemaakt. Er heeft bijvoorbeeld meer controle plaatsgevonden op de werkzaamheden. Daarnaast zijn er opleidingen gegeven en systeemaanpassingen gedaan om extra ondersteuning te bieden.

De Belastingdienst is een belangrijke ketenpartner van de SVB. De in 2013 opgestarte intensivering van de samenwerking is in 2014 voortgezet. Op deze manier kan ook in de toekomst excellente dienstverlening worden geboden.

## **2.8 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014**

In 2014 is aan 352 mensen een toekenning op grond van de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 verstrekt (in 2013: 326 toekenningen).

### *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving*

In 2014 is de regeling TAS gewijzigd. Vanaf april 2014 is de naam van deze Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 geworden en kunnen ook slachtoffers met asbestose in aanmerking komen voor een voorschot op grond van de regeling TAS.

Voor de uitvoering van deze regeling heeft de SVB een nieuwe applicatie ontwikkeld; deze is succesvol geïmplementeerd. Het aantal aanvragen is conform verwachting gestegen. Het aantal toegekende tegemoetkomingen blijft echter sterk achter. Veel aanvragen worden afgewezen omdat de slachtoffers geen asbestose hebben in de zin van het medisch protocol bij de regelingen. Dat leidt tot relatief veel bezwaarzaken. Een eerste evaluatie geeft geen aanleiding om het medisch protocol aan te passen. Een volgende evaluatie vindt in het voorjaar van 2015 plaats.

## **2.9 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom en asbestose**

In 2014 hebben 125 mensen een tegemoetkoming ontvangen via de Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom en asbestose.

---

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

In 2014 is de regeling TNS gewijzigd. Vanaf april 2014 is de naam Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose geworden. Net als bij de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 kunnen ook slachtoffers met asbestose in aanmerking komen voor een voorschot op grond van de regeling TAS. Voor de uitvoering van deze regeling heeft de SVB een nieuwe applicatie ontwikkeld.

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu is in 2014 de TNS-regeling geëvalueerd over de periode 2007-2014. Het definitieve rapport is in begin 2015 te verwachten. De SVB verwacht dat de conclusie zal zijn dat de doelstellingen van de TNS in belangrijke mate behaald worden.

### **2.10 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen**

In 2014 zijn er geen bijzonderheden geweest in de uitvoering van de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB). Aan ruim 3,3 miljoen klanten is deze tegemoetkoming uitgekeerd.

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

In het laatste kwartaal van 2014 zijn voorbereidingen getroffen en opleidingen gegeven in verband met het vervallen van de MKOB en de invoering van de nieuwe inkomensondersteuning AOW per 1 januari 2015. Ook zijn aan het eind van het jaar de gerechtigden geïnformeerd over deze wijziging. Dit heeft tot een forse stijging van het aantal telefonische klantcontacten geleid.

### **2.11 Overbruggingsregeling AOW**

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.

De aantallen aanvragen voor de Overbruggingsregeling AOW blijven achter bij de verwachtingen. In 2014 is aan 8.238 gerechtigden een overbruggingsuitkering uitgekeerd. Dat is aanzienlijk minder dan de verwachting van 30.100 personen. Dit is deels te verklaren doordat bij aanvang van deze regeling veel gerechtigden het signaal hebben afgegeven dat zij in de veronderstelling waren dat deze uitkering een lening betrof die terugbetaald moest worden. Daarnaast hebben veel pensioenfondsen maatregelen getroffen om deze periode te overbruggen. Het aantal gerechtigden dat recht heeft op de Overbruggingsregeling AOW neemt in de loop van de jaren sterk af, omdat zij niet meer aan de voorwaarden voor een uitkering kunnen voldoen. De verwachting is dat, als de periode tussen de 65-jarige leeftijd en de pensioengerechtigde leeftijd groter wordt, relatief meer gerechtigden een Overbruggingsregeling AOW zullen aanvragen. Om de gerechtigden goed te informeren, is op de website van de SVB een wizard geplaatst, die hen ondersteunt bij het bepalen van het recht op deze regeling.

### **2.12 Remigratiewet**

Eind 2014 bestond het totale klantenbestand van de Remigratiewet uit 13.966 klanten (2013: 12.925). Aan 6.798 klanten (2013: 6.078) is een remigratievoorziening uitgekeerd.

---

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

Per 1 juli 2014 is een aanscherping in de toepassing van de criteria in werking getreden en is de basisvoorziening vervallen. Hierdoor komen uiteindelijk minder mensen in aanmerking voor een uitkering. Vanwege de aangescherpte voorwaarden hebben veel gerechtigden van de gelegenheid gebruik gemaakt om onder de oude regeling een aanvraag in te dienen. Dit heeft geleid tot een extra instroom van ongeveer 2.000 remigratieaanvragen in de eerste helft van 2014. De aanvragen bleven tot het laatste moment binnenstromen. Daarna is het aantal aanvragen fors afgenomen.

De verhoging van de AOW-leeftijd heeft een verhogend effect op de uitgaven in het kader van de Remigratiewet, omdat mensen langer van de regeling gebruik blijven maken.

### **2.13 Regeling Persoonsgebonden Budget**

In opdracht van Zorginstituut Nederland (ZIN) en 336 gemeenten ondersteunde de SVB in 2014 de budgethouders AWBZ en Wmo. De budgethouders konden kosteloos en op eigen initiatief gebruik maken van diensten van het SVB Servicecentrum PGB. De budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, kunnen de salarisadministratie uitbesteden. Eind 2014 maakten 30.850 budgethouders hier gebruik van. Dit aantal budgethouders is ten opzichte van 2013 licht gedaald; eind 2013 bediende de SVB ongeveer 31.300 budgethouders (AWBZ+Wmo).

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

De rol van de SVB is vastgelegd in de nieuwe Jeugdwet, de Wmo 2015 en de Wlz. In 2014 is intensief gewerkt aan de voorbereidingen en implementatie van het Trekkingsrecht in 2015. Dit is gedaan in samenwerking met het ministerie van VWS, gemeenten, ZIN, de VNG, CAK en belangenorganisatie Per Saldo. Door gegevensuitwisseling met zorgkantoren en gemeenten is begonnen met het vullen van de klantendossiers. Door de toename van werkzaamheden is de omvang van het Servicecentrum PGB eind 2014 bijna verdubbeld. Voor de uitvoering van Trekkingsrechten PGB in 2015 heeft de SVB ook zijn PGB-systemen klaargemaakt.

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

#### *PGB-trekkingsrechten*

Per 1 januari 2015 treden de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Jeugdwet in werking. Voor het Persoonsgebonden Budget wordt een systeem van trekkingsrechten ingevoerd. Dit systeem voorziet erin dat het PGB niet meer direct bij de budgethouders terecht komt, maar beheerd wordt door de SVB. De SVB betaalt in opdracht van budgethouders declaraties uit dat budget en voert het budgetbeheer. De SVB faciliteert de budgethouders administratief in hun rol als opdrachtgever en werkgever van hun zorgverleners. Binnen de SVB zal deze taak worden uitgevoerd door het Servicecentrum PGB.

Door de invoering van Trekkingsrechten per 2015 zijn de contracten met Zorginstituut Nederland en de gemeenten beëindigd.

### **2.14 Mantelzorgcompliment**

De SVB voert het mantelzorgcompliment uit in opdracht van de minister van VWS. 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 2014 hebben ongeveer 373.500 mantelzorgers (2013: 410.500) een mantelzorgcompliment ontvangen.

---

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

Per 1 januari 2015 is het mantelzorgcompliment in zijn huidige vorm afgeschaft. Hiervoor is op 2 oktober 2014 een uitvoeringstoets uitgebracht. De beëindiging van het mantelzorgcompliment houdt in dat gerechtigden op de hoogte worden gesteld en dat de toekenning over eerdere jaren wordt afgerond. Gerechtigden kunnen nog wel over 2014 een mantelzorgcompliment aanvragen. De toekenning van mantelzorgcomplimenten door de SVB komt te vervallen. Het team binnen het Servicecentrum PGB belast met uitvoering van het mantelzorgcompliment wordt afgebouwd.

## **2.15 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering**

In mei 2014 is een FVP-bijdrage betaald aan gerechtigden die in 2010 zijn ingestroomd. Per 1 juli 2014 is kantoor FVP gesloten en verricht de SVB alleen nog afrondende werkzaamheden. Het streven is om de Stichting FVP in het voorjaar 2016 te liquideren.

Voor meer informatie verwijzen we hierbij naar het jaarverslag van Stichting FVP 2014.

## **2.16 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen**

In 2014 heeft de reguliere uitvoering van de vijf wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen en de uitvoering van een regeling voor de naoorlogse generatie plaatsgevonden.

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

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

Tot 1 januari 2015 is de Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië (AOR) uitgevoerd bij het APG, onder verantwoordelijkheid van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen. Vanaf 1 januari 2015 is de AOR ondergebracht bij de SVB, voor wat betreft de uitvoeringstaken, en bij de Pensioen- en Uitkeringsraad, voor wat betreft de toelating en het beleid. Er is sprake geweest van een complexe overdrachtsoperatie met consequenties voor onder meer wetgeving, automatisering, opleiden en inwerken van medewerkers, overdragen van archieven en documentatie. Deze is succesvol uitgevoerd.

## **2.17 Regeling Bijstand Buitenland**

Eind 2014 zijn er nog 193 gerechtigden, woonachtig in 21 verschillende landen. Deze gerechtigden krijgen via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië of Spanje. Zowel de uitkeringslasten als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van het ministerie van SZW.

## **2.18 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken**

In 2014 is de website [www.grensinfo.nl](http://www.grensinfo.nl) volledig vernieuwd, met als doel de e-dienstverlening naar de toekomst toe nog verder te optimaliseren en maximaliseren. Deze website is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het UWV, ZIN en de Belastingdienst.



---

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

In 2014 is in opdracht van de SVB door een extern bureau onderzoek verricht naar de behoefte aan informatievoorziening voor grensarbeiders. Uit dit onderzoek is duidelijk geworden dat digitale informatievoorziening en persoonlijke informatievoorziening beide noodzakelijk zijn. Uitgangspunt hierbij is dat de informatievoorziening zoveel mogelijk digitaal verloopt. Voor de persoonlijke informatievoorziening is een structuur voorgesteld met regionale frontoffice (loketten) voor face-to-faciedienstverlening en een centrale backoffice met specialistische vakinhoudelijke expertise. Kort na het verschijnen van dit onderzoeksrapport hebben de minister en staatssecretaris van SZW aan de Tweede Kamer aangegeven te hechten aan een goede informatievoorziening voor grensarbeiders. Om die reden is toegezegd dat de uitvoering van een backoffice via de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken tot eind 2018 mogelijk wordt gemaakt. Daarna zal moeten worden beoordeeld of de noodzaak voor een backoffice voor complexe vragen zich nog in dezelfde mate voordoet.

Vanuit de grensregio's bestaat aanvullend de wens dat de Bureaus beschikbaar blijven voor het periodiek bespreken van complexe zaken in de regio (spreekuren). Regio's die niet beschikken over de juiste personele capaciteit doen een beroep op de Bureaus om deze capaciteit in te huren. Aan deze wens kan invulling worden gegeven, mits de kosten worden gedragen door de regio's (al dan niet via bijdragen vanuit Interreg) en voor zover de feitelijke backofficetaak van de Bureaus niet in het gedrang komt.

### **2.19 Pensioenregister**

De SVB voert, in opdracht van de Stichting Pensioenregister, het beheer van de website [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl). Deze website 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).

Via DigiD kunnen mensen inloggen op [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl). De gegevens die via *MijnSVB* worden geraadpleegd, zijn ook hier beschikbaar, uitgebreid met pensioenaanspraken via werkgevers.

In 2014 heeft de website wederom vrijwel geruisloos gefunctioneerd; er waren nauwelijks storingen en weinig klachten. De website is steeds vaker een logisch startpunt om inzicht te krijgen in toekomstige pensioenrechten. In 2014 bezochten ruim 2.200.000 bezoekers de website. Sinds de lancering hebben ruim 10 miljoen mensen een overzicht aangevraagd. De website [Pensioen kijker.nl](http://Pensioen kijker.nl) is ook ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister en kende dit jaar ruim 420.000 bezoekers.

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

In 2014 is binnen de stichting een programmaorganisatie gestart, die de komende jaren zal werken aan de gewenste uitbreiding van [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl). De website zal worden uitgebreid tot een meer interactief instrument en zal, naast inzicht in het opgebouwde en te bereiken pensioen, inzicht geven in de ontwikkeling van de koopkracht van het pensioen en de effecten van eerder stoppen of langer doorgaan met werken. Afstemming met het ministerie van SZW vindt plaats om te bewaken dat deze ontwikkelingen in lijn zijn met het wetsvoorstel over de pensioencommunicatie. Daarnaast wordt [Pensioen kijker.nl](http://Pensioen kijker.nl) vernieuwd.



---

## 2.20 Verzekeringsactiviteiten

### *Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV)*

In 2014 zijn de voorbereidingen gestart om in 2015 de kwaliteit van de BAV verder te verbeteren. Een beoogd doel van deze kwaliteitsslag is te voorkomen dat mensen ten onrechte AOW-rechten opbouwen of kinderbijslag ontvangen. Een ander doel is het huidige proces van de opsporing van onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet te optimaliseren, waarin de SVB samenwerkt met ZIN. In 2014 zijn de eerste positieve ervaringen opgedaan in de uitwisseling die in dit kader gedaan wordt. Ook worden uitwisselingen met ketenpartners als Duo en UWV verbeterd en verfijnd.

### *Vrijwillige verzekering*

In 2014 is de inkoopregeling voor de vrijwillige AOW-verzekering aangepast. Er zijn nieuwe toelatingseisen opgesteld en het minimumtarief is fors verhoogd. Hiermee wordt het onbedoelde gebruik van de regeling tegengegaan en is er sprake van een meer kostendekkende premie.

In 2014 waren ruim 11.860 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw, een daling van ruim 1.100 klanten ten opzichte van 2013.

### *Registratie verzekerden verplichte zorgverzekering (AWBZ)*

In 2014 heeft de SVB ongeveer 23.000 aanvragen (19.000 in 2013) voor onderzoek naar de AWBZ verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat hierover ontvangen is, bedraagt iets minder dan 180 stuks. Er zijn 188 bezwaarzaken afgehandeld, waarvan een deel uit 2013 afkomstig was. Het aantal beroepszaken is vrijwel gelijk gebleven. Van de 21 ingestroomde zaken zijn er 19 afgehandeld.

### *Administratie geregistreeerde 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 en de werknemersverzekeringen. In plaats van verzekeringspremies betalen deze personen een vervangende inkomsten- of loonbelasting. In totaal gaat het om circa 12.600 klanten. De SVB houdt een administratie bij van deze gemoedsbezwaarden. De SVB levert gegevens over de verleende ontheffingen aan andere belanghebbenden, zoals het UWV, de Belastingdienst en het ZIN.

### *Ontheffing verzekeringsplicht*

De SVB heeft in 2014 in totaal 807 aanvragen (917 in 2013) verwerkt. De AWBZ is een regeling waar ontheffing voor verkregen kan worden. Mede om de aparte verantwoording richting het ministerie van VWS sneller inzichtelijk te maken, is in 2014 in de uitvoering een aantal kleine (technische) aanpassingen verricht.

### *Verklaring Toepasselijke Wetgeving*

Het aantal klanten dat met een detachingsverklaring in het buitenland werkt, was in 2014 circa 122.600, een toename van ruim 11% ten opzichte van 2013. Het aantal detachingsverklaringen dat de SVB in 2014 uit het buitenland heeft ontvangen voor klanten die in Nederland kwamen werken, was circa 147.000, een toename van circa 16% ten opzichte van 2013.

### *Premiebetaling volksverzekeringen*

Sinds 2010 wordt een groot deel van de meldingen van de Belastingdienst geautomatiseerd verwerkt. In 2014 zijn er ruim 38.000 voorstellen ontvangen, een afname van 14.000 stuks ten opzichte van 2013. Er zijn in 2014 circa 46.000 voorstellen (deels nog uit 2013) verwerkt, waarvan ruim 25.000 meldingen automatisch en bijna 13.000 meldingen handmatig. Bovendien heeft de SVB ruim 33.000 meldingen gekregen van klanten die geheel of gedeeltelijk alsnog hun premies afdroegen in lijn met het aantal meldingen in 2013.

---

#### *Vaststelling verzekeringsloopbaan*

Voor (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB de op het moment van aanvragen opgebouwde verzekeringstijdvakken voor de AOW vast. Hiermee wordt de hoogte van de te ontvangen AOW inzichtelijk. De klant krijgt in een dergelijk geval een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan in het buitenland ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier. In totaal zijn iets meer dan 19.000 overzichten verzonden.

## 3 Resultaten in Dienstverlening

### 3.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is te voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Het vaststellen van de rechtmatigheid gebeurt door het trekken en op rechtmatigheid controleren van een steekproef over alle in het verslagjaar uitgekeerde bedragen. Met ingang van 2014 is de steekproefmethodiek gewijzigd bij de AOW, Anw en de AIO. Deze door een externe deskundige statistisch getoetste methodiek verdeelt nauwkeurig de totale uitkeringslast van de regeling naar gevalsbehandeling en selecteert gerichter de recente (foutgevoelige) gevalsbehandelingen voor controle, zonder afbreuk te doen aan de geldigheid van het totale rechtmatigheidsoordeel. Dit zorgt voor snellere bijsturing op de onrechtmatige gevalsbehandelingen en een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Door de nieuwe methode en het combineren van de rechtmatigheidscontrole met meting van andere kwaliteitsaspecten, zijn de totale controle-inspanningen (en kosten) beperkt.

Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaalpercentage voor geheel 2014 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, de onrechtmatigheidsscores, zowel per wet als op totaalniveau, ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen vallen.

Tabel 3.1 Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

Wet en regeling	2014	2013	2012
Algemene Ouderdomswet	0,005	0,006	0,062
Algemene Kinderbijslagwet*	0,201	0,160	0,045
Algemene nabestaandenwet	0,460	0,513	0,685
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen**	0,823	1,036	1,578
Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	0,000	0,000	1,349
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,284	0,000	0,000
Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	0,000	0,000	0,000
Overbruggingsregeling AOW	1,661	4,198	-
Remigratiewet	0,296	0,125	-
Bijstand Buitenland	1,756	0,383	0,665
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,035</b>	<b>0,028</b>	<b>0,088</b>

\*Inclusief WKB

\*\*De onrechtmatigheid bij de AIO over 2012 is opgebouwd uit het percentage recente fouten én het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren, inclusief de fouten van de gemeenten) die niet hersteld worden. Voor 2013 en 2014 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.

#### Toelichting

De Overbruggingsregeling AOW en de Bijstand Buitenland vallen op door een hogere onrechtmatigheidsscore, in vergelijking tot de andere regelingen.

### Overbruggingsregeling AOW

De Overbruggingsregeling AOW is een complexe regeling die een tijdelijke lager inkomen door de verhoging van de AOW-leeftijd herstelt. De onrechtmatigheidsscore over 2014 is 1,661 procent en de recente onzekerheden zijn 0,334 procent. De werkzaamheden voor de Overbruggingsregeling AOW zijn in 2014 door een gespecialiseerd team uitgevoerd. Deze werkwijze sluit beter aan op de complexiteit en de geringe omvang van de regeling.

### Bijstand Buitenland

Aan gerechtigden van Bijstand Buitenland met een AOW-recht is geautomatiseerd een Koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen uitbetaald. Dit is ten onterechte niet in mindering gebracht op de Bijstand Buitenland-uitkering. Op advies van de juridische afdeling is besloten om dit teveel betaalde bedrag niet terug te vorderen bij de klanten. Deze posten zijn als onrechtmatig geëvalueerd.

De Raad van Bestuur heeft, in lijn met de regeling SUWI, besloten dat de oude fouten om juridische en/of economische redenen niet worden hersteld. Deze oude fouten zijn dan ook buiten de foutevaluatie 2014 gelaten.

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

Tabel 3.2 Recente onzekerheden (1 = 1%)

Wet en regeling	2014	2013	2012
Algemene Ouderdomswet	0,004	0,000	0,063
Algemene Kinderbijslagwet*	0,260	0,019	0,024
Algemene nabestaandenwet	0,050	0,000	0,000
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	0,004	2,285	0,310
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	0,000	0,000	0,000
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,000	0,000	0,000
Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	0,000	0,000	0,000
Overbruggingsregeling AOW	0,334	0,000	-
Remigratiewet	0,440	0,012	-
Bijstand Buitenland	0,440	0,008	0,084
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,028</b>	<b>0,012</b>	<b>0,059</b>

\*Inclusief WKB

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt onder de norm van 3 procent die voor onzekerheden is vastgesteld. Uit ervaring blijkt dat een aanmerkelijk deel van de onzekere posten, na afronding van onbeantwoorde controlevragen, rechtmatig is uitgekeerd.

## 3.2 Tijdigheid

In 2014 zijn de streefwaarden voor de tijdigheid gehaald, met uitzondering van de AKW internationaal.

**Tabel 3.3 Percentage tijdig afgehandeld**

	Streefwaarde 2014	2014	2013
AOW nationaal	98%	99%	99%
AOW internationaal	96%	99%	99%
AKW nationaal	96%	99%	99%
AKW internationaal	96%	95%	98%
Anw nationaal	96%	99%	99%
Anw internationaal	96%	98%	95%
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	95%	99%	99%
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	85%	99%	100%
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	98%	100%	100%
Overbruggingsregeling AOW*	n.v.t.	97%	-
Remigratiewet	85%	99%	99%

\* Er is geen streefwaarde voor de tijdigheid bij de Overbruggingsregeling AOW afgesproken.

De tijdigheid AKW internationaal is met name negatief beïnvloed door ingezette maatregelen om de rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet op het kindgebonden budget te verbeteren. Hiervoor is in 2014 geïnvesteerd in procesaanpassingen en kennisondersteuning. Dit heeft de rechtmatigheid van de WKB significant verbeterd, maar heeft in de eerste acht maanden van 2014 een nadelig gevolg gehad op de voorraadontwikkeling en tijdigheid van AKW internationaal. In de laatste vier maanden van 2014 is de tijdigheid bij de AKW internationaal weer verbeterd.

Het huidige uitwisselingsproces met de Belastingdienst rondom de WKB is zeer inefficiënt en van grote invloed op de tijdigheidscijfers. De SVB wil dit proces graag, in gezamenlijkheid, herontwerpen met het ministerie van SZW en de Belastingdienst.

### 3.3 Handhaving

Handhaving 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 plichten en participeren daarbij ook in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van het ministerie van SZW. We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen, zodat we onze klanten niet onnodig vragen stellen. Bij een vermoeden van strafrechtelijke fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie. Zie ook paragraaf 8.14 Handhaving voor meer informatie.

#### *Business case intensivering toezicht*

Het kabinet heeft de SVB de mogelijkheid geboden om voorstellen te doen om de handhaving te versterken en de 'business case intensivering toezicht SVB' is eind 2014 aan de staatssecretaris van SZW aangeboden.

#### *Resultaten handhaving*

De drie volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van handhaving in 2014.

**Tabel 3.4 Sancties**

	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Aantal	3.024	4.195	13.888	13.026	322	444	1.504	1.421	18.738	19.086
Bedrag*	1.037	1.291	1.170	635	250	378	976	553	3.433	2.857

\*1 = € 1.000

**Tabel 3.5 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd**

	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Aantal	899	1.624	1.858	2.947	127	194	593	627	3.477	5.392
Bedrag*	2.621	5.521	1.131	1.666	1.007	1.424	1.747	1.790	6.506	10.401

\*1 = € 1.000

**Tabel 3.6 Aangiften**

	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Aantal	1	7	2	0	13	6	0	3	16	16
Bedrag*	96	114	21	0	880	487	0	67	997	668

\*1 = € 1.000

Opvallend is het lagere aantal en bedrag van de terugvorderingen in 2014 ten opzichte van 2013, terwijl het bedrag en aantal sancties niet opvallend zijn gewijzigd. De verklaring hiervoor ligt in de berekenwijze van welke terugvorderingen te koppelen zijn aan de in het jaar opgelegde sancties. In 2014 is een andere query gebruikt dan in 2013.

#### *Kosten*

Het volgende overzicht betreft de structurele kosten van de handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

**Tabel 3.7 Kosten handhavingsinspanningen**

(1 = € 1.000)

	2014	2013
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	350	300
Controle	1.400	1.600
Bijzonder onderzoek (toezicht en opsporing)	4.050	4.150
<b>Totaal</b>	<b>5.800</b>	<b>6.050</b>

De kosten van handhaving zijn in 2014 gedaald ten opzichte van 2013. Dit komt door een afnemend aantal herhalingscontroles en door de bezuiniging op de formatie van bijzonder onderzoek.

De kosten van de handhavingsinspanningen van ongeveer € 6 miljoen leveren ongeveer € 11 miljoen op aan opbrengsten door sancties, terugvorderingen en aangiften. Bovendien heeft handhaving een preventieve functie, die niet altijd direct aanwijsbare opbrengsten oplevert.

#### *Bekendheid met plichten*

De SVB heeft een prestatie-indicator op het gebied van handhaving: de mate van bekendheid van klanten met hun plichten. Deze wordt gemeten door een onderzoek onder aselect gekozen klanten. Het ministerie van SZW voert dit onderzoek uit voor de door de SVB, het UWV en gemeenten uitgevoerde wetten en neemt de resultaten op in het SZW-jaarverslag. De doelstelling van minimaal 60% bekendheid bij de SVB-wetten wordt steeds ruim behaald.

#### *Fraudesignalen*

Dit zijn signalen waarbij nader vooronderzoek nodig was om te kunnen beoordelen of het nodig was om verder opsporingsonderzoek te doen. De categorie 'overige' betreft personen die gerechtigde zijn voor andere regelingen dan de AOW, AKW, Anw of AIO en personen die zelf geen gerechtigde zijn, maar wel betrokken zijn bij een zaak.

---

### *Incassoratio*

Dit is de mate waarin vorderingen geïncasseerd worden. Sinds 2013 volgt de SVB, gedurende vijf jaar, de ontwikkeling van de incasso op vorderingen die in een verslagjaar zijn opgevoerd. De incassoratio cumuleert dus over vijf jaar, totdat het maximum (idealerweise 100%) is bereikt. In het hoofdstuk Beleidsinformatie is een overzicht opgenomen met de incassoratio per verslagjaar op 31 december 2014.

### *Interventieteams*

De interventiestructuur regelt de samenwerking tussen de gemeenten, de Belastingdienst, het UWV, de Inspectie SZW, het OM en de SVB. In 2014 liepen dertien interventieteamprojecten waaraan de SVB deelnam. De SVB nam actief deel aan vier projecten. Van deze vier projecten werden er drie afgerond. Deze projecten resulteerden in € 18.032 aan terugvorderingen en € 14.670 aan boetes. Een bedrag van € 1.800 werd nabetaald.

### *Controle in het buitenland*

In 2014 verrichtte het Controleteam Buitenland 283 AOW/Anw onderzoeken in Italië, de Koninkrijksdelen Aruba en Curaçao, Hongarije en Australië. Daarnaast werden 85 controles in België en Duitsland verricht. In totaal werden dus 566 onderzoeken en controles uitgevoerd. Bij 146 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn, waardoor er te veel werd betaald. Uit een steekproefcontrole is vastgesteld hoe hoog het percentage onregelmatigheid in de totale populatie van een land is. Dit is een steekproefcontrole naar aanleiding van individuele signalen uit de gevalshandeling dat iets waarschijnlijk mis is. Dit blijkt redelijk vaak het geval te zijn. Op 31 december 2014 zijn nog 57 zaken in onderzoek.

De AIO-controle in het buitenland betreft controle op verblijf, vermogen en pensioenrechten in het buitenland. De SVB heeft een jaarlijkse controlemailing verblijf/vermogen ingericht en onderzoekt de opgaven van klanten. In aansluiting op de controle op pensioenen uit Bosnië is in 2014 gecontroleerd op pensioenen uit de overige landen van voormalig Joegoslavië. De controle bij 717 huishoudens heeft per 31 december 2014 geleid tot 81 terugvorderingen, voor een totaalbedrag van € 578.338.

De SVB controleerde in 2014 in Marokko en Turkije of AKW-kinderen, die daar wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. In 2014 controleerden wij 459 kinderen. Vijftien daarvan bleken niet (meer) schoolgaand te zijn en zeven niet uitwonend. Bij zestien kinderen is voorts vastgesteld dat het onderwijs niet voldeed aan de eisen en bij twee kinderen is vastgesteld dat de ouders niet meer verzekerd waren. Door een afnemend aantal kinderbijslaggerechtigden neemt ook het aantal onderzoeken jaarlijks af.

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

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

Een manier om de doelmatigheid te meten, is de ontwikkeling van de kosten per regeling per klant. De kosten per klant worden berekend door per jaar de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden. Hieronder wordt inzicht gegeven in de langetermijnontwikkeling van de kosten per klant.

Tabel 3.8 Kosten per klant per jaar (exclusief mutatie voorzieningen)

(1 = € 1)

Wet/regeling	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
AOW	38	36	36	39	43	45	43
AKW	33	34	37	37	37	39	34
Anw	268	295	237	232	247	229	204
AIO*	487	351	404	349	301	nb	nb
TOG	59	91	107	110	85	85	114
WKB**	477	414	400	366	369	643	nb
TAS	3.094	2.460	3.032	2.926	3.245	4.119	2.492
Overbruggingsregeling AOW	141	451	-	-	-	-	-
Remigratie	438	334	376	356	380	290	-
Bijstand Buitenland	1.026	1.483	2.498	3.101	2.660	2.269	nb

\* 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.

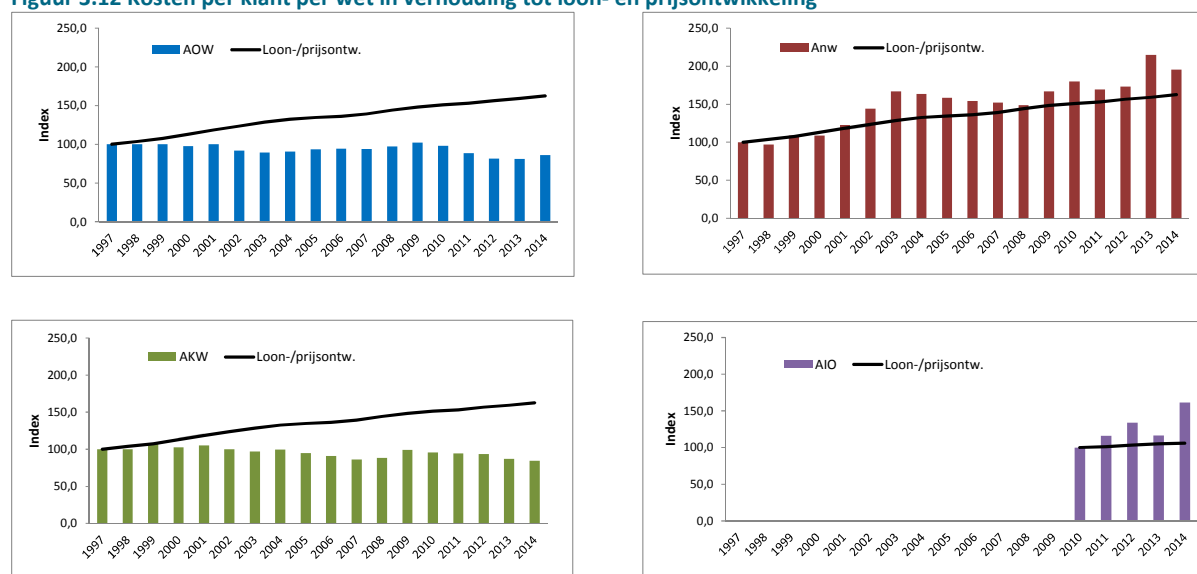
De totale uitvoeringskosten per wet/regeling zijn opgebouwd uit directe en indirecte toegerekende kosten. Zowel volume-effecten als wijzigingen in de regeling en de mate van automatisering zijn van invloed op de hoogte van de kosten per klant in 2014.

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 omdat er tijd nodig is om de indirecte (overhead)kosten op volume-effecten aan te passen. Bij sterke volumedalingen gaan daarom de overheadkosten zwaarder wegen. Wijzigingen in regelingen leiden tot veranderingen in de arbeidsintensiviteit van een regeling. De toename van geautomatiseerd afhandelen leidt tot een daling van de kosten per klant.

#### Kostentoerekeningsmethodiek

De kostentoerekeningsmethodiek heeft als uitgangspunt om de toerekening zo eenvoudig en transparant mogelijk te houden. In de methodiek worden de overhead- en indirecte kosten op basis van het aantal productie-fte's aan de wetten en regelingen toegerekend. Daarnaast worden alle kosten die een directe relatie met prestaties en activiteiten hebben, toegerekend aan de desbetreffende regeling om de omvang van de toegerekende algemene overhead zo laag mogelijk te houden.

Figuur 3.12 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 vijftien 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 vanaf 2013 wordt veroorzaakt door de grote daling in het aantal gerechtigden (19%), waardoor de vaste kosten over minder klanten worden verdeeld.

De AIO wordt sinds 2010 door de SVB uitgevoerd. In 2014 is er een kostenstijging opgetreden. Deze is voornamelijk veroorzaakt door een eenmalige toename in de directe ICT-projectkosten, in verband met verbeteringen in de geautomatiseerde afhandeling, die de efficiency en rechtmatigheid beogen te bevorderen.

### 3.5 Dienstverlening aan de klant

#### *Integrale serviceteams*

Integrale dienstverlening is de basis van excellente dienstverlening. Vanaf 1 januari 2015 wordt gewerkt volgens een nieuw functiestructuur en met een nieuwe functie-inhoud voor alle medewerkers in de uitvoering, waarmee de SVB beter aan wil sluiten bij het in de afgelopen jaren veranderde takenpakket en klantwensen. In dit functiehuis is een nieuwe basisfunctie ingeregeld. De integrale en excellente dienstverlening aan onze klanten blijft het uitgangspunt. De flexibele en brede inzetbaarheid van de medewerkers zorgt voor een kwalitatief goede en doelmatige afhandeling van alle klantvragen. In 2014 zijn de nodige voorbereidingen getroffen om deze transitie succesvol te implementeren.

#### *Klanttevredenheid*

In november 2014 is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de klanten van de AOW, AKW, Anw, AIO en de TOG. Dit onderzoek is op een vergelijkbare manier uitgevoerd als in 2012 en vindt tweejaarlijks plaats

De klanttevredenheid komt in 2014 uit op een score van 7,7. Dit is een daling van 0,3 punt ten opzichte van de uitkomsten van 2012. De grootste daling is te zien bij de klantgroep van de Anw en TOG. Uit een nadere validatie en analyse van de uitkomsten in 2015 zal moeten blijken wat de oorzaken zijn van de daling van de klanttevredenheid en welke maatregelen de SVB kan nemen.

#### *Afhandeling klachten*

Sinds begin 2014 wordt gewerkt volgens een nieuwe klachtenprocedure. Daarbij staat de snelle, persoonlijke afhandeling voorop: bij ontvangst van een klacht of uiting van ongenoegen, wordt geprobeerd om de klant binnen één dag te bereiken en in een informeel gesprek de klacht op te lossen. Die werkwijze werpt zijn vruchten af. In 2014 werd meer dan tweederde van de 822 klachten naar tevredenheid van de klant binnen enkele dagen afgehandeld, zonder dat er een dure en slepende formele procedure nodig was. De wettelijke termijn van zes weken is in 2014 in 97% van de gevallen gehaald. Dit is gelijk aan het percentage in 2013.

In 2014 is ook ingezet op goede registratie van klachten en uitingen van ongenoegen. Daardoor is het aantal geregistreerde klachten, zoals verwacht, toegenomen ten opzichte van 2013. De verbeterde vastlegging van klachten heeft geleid tot meer analysemogelijkheden. Daarmee kunnen de processen en klantproducten verder verbeterd worden. Er wordt door de snelle, informele en persoonlijke wijze van afdoening van klachten geen onderscheid meer gemaakt, tussen formele en informele klachten. Het doel van de klachtenprocedure is immers primair de relatie met de klant, die teleurgesteld is, te herstellen.

### 3.6 Mijn SVB en DigiD

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 jaaropgaven.

#### *Gebruik Webdiensten en kanaalsturing*

Al enkele jaren wordt bij de bevorderde aanvraag kinderbijslag en AOW geen papieren aanvraagformulier meer naar de klant verzonden, maar wordt gevraagd om via *MijnSVB* deze zaken te regelen.

**Tabel 3.9** Aanvragen AOW en AKW aangevraagd via *MijnSVB*

Wet	2010	2011	2012	2013	2014
AOW	20%	52%	67%	70%	64%
AKW	85%	89%	98%	98%	98%

In de tabel staat het percentage aanvragen AOW en AKW dat via *MijnSVB* wordt ingediend. Bij de AOW is in 2014 het percentage aanvragen gedaald naar 64%. Er is nog geen verklaring voorhanden voor deze afname. De oorzaak hiervan wordt in 2015 onderzocht. Bij de aanvragen kinderbijslag is het percentage stabiel gebleven.

Het percentage automatisch afgehandelde AOW-aanvragen steeg van 40% (in 2011), 51% (in 2012) naar 54% in 2013. In 2014 liep het aantal terug naar 42%. De oorzaak van deze daling lag in fouten in de programmatuur, die optraden in de maanden augustus en december. Deze problemen waren eenmalig en zijn verholpen.

Van de AKW werd het afgelopen jaar gemiddeld 77% automatisch afgehandeld. Dit is de afgelopen jaren een stabiel percentage. Doelstelling blijft om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW te verhogen.

#### *DigiD-fraude*

In september is een grootschalige DigiD-fraude aan het licht gekomen. Fraudeurs hadden via 'phishing' een groot aantal DigiD's elders onrechtmatig verkregen. Daarna werd bij de SVB en andere uitvoeringsorganisaties getracht financieel voordeel te halen. De fraude is ontdekt door de SVB voordat veel schade is aangericht. Bij de SVB probeerden de fraudeurs met de webdienst voor het wijzigen van een rekeningnummer AOW-uitkeringen op hun eigen rekening te laten overmaken. De controle op het wijzigen van een rekeningnummer is versterkt en vanaf eind december is het wijzigen van een rekeningnummer bij de SVB alleen nog mogelijk met DigiD én de extra sms-controle.

#### *MijnOverheid en de Berichtenbox*

Het aantal gebruikers van de Berichtenbox is in 2014 gegroeid van 0,5 miljoen naar 1,4 miljoen. Dat zijn klanten die op MijnOverheid hebben aangegeven, dat ze post van de SVB digitaal willen ontvangen. Dat heeft als resultaat dat maandelijks gemiddeld 24.000 brieven naar de Berichtenbox worden verzonden. In januari 2014 zijn de mailings AOW-jaaropgave en AOW-maandspecificaties (elk 115.000 keer) ook digitaal verzonden.

De SVB had zich voorbereid op veel grotere aantallen te verzenden berichten. Gerekend was op 3 miljoen gebruikers van de Berichtenbox per 1 januari 2014 en een groei naar 10 miljoen eind 2014, anticiperend op een toename van het gebruik door grootschalige introductie van de Berichtenbox bij de Belastingdienst. De benodigde wetgeving en bijbehorende campagnes van de Belastingdienst zijn echter uitgesteld tot, naar verwachting, eind 2015. Toename van het gebruik van de Berichtenbox zal in 2015 geleidelijk plaatsvinden. Bij verplicht gebruik van de Berichtenbox voor de Belastingdienst in 2016 zal het gebruik wel richting de 10 miljoen gaan.

---

### **3.7 Onderzoeken SVB**

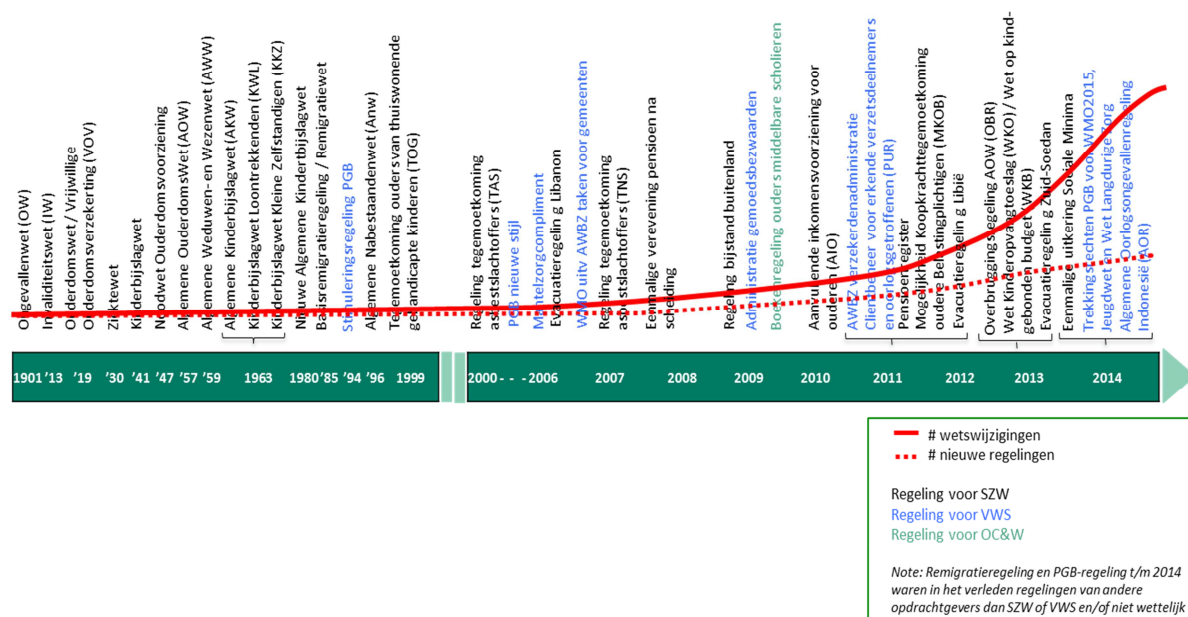
In verband met de noodzakelijke realisatie van opgelegde taakstellingen is de onderzoekscapaciteit van de SVB de afgelopen jaren sterk teruggebracht. De SVB heeft in 2014 één onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek ging over de mate van niet-gebruik in de AIO. Het ministerie van SZW heeft de SVB verzocht hier onderzoek naar te doen naar in het kader van de evaluatie van deze wet. Het onderzoek vergelijkt het niet-gebruik in 2011 met het niet-gebruik uit 2005. De resultaten van het onderzoek worden naar verwachting in het eerste kwartaal van 2015 aan de Tweede Kamer aangeboden. Daarna zal het onderzoek openbaar worden gemaakt.

## 4 Bedrijfsvoering en resultaten

### 4.1 Algemene beschouwing

Met ingang van dit jaar bevat het jaarverslag een apart hoofdstuk waarin alle aspecten die te maken hebben met de bedrijfsvoering van de SVB zijn opgenomen. Hierin wordt ingegaan op de wijze waarop financiële en personele middelen worden ingezet, teneinde zo effectief en efficiënt mogelijk de afgesproken producten te leveren en taken te vervullen.

**Figuur 4.1 SVB is een betrouwbare organisatie die meebeweegt in een complexe, dynamische omgeving**  
 Gedetailleerdere wetgeving, ketens, digitalisering, beveiliging, internationalisering



- Rode lijnen: sterk stijgende lijn in aantal wetswijzigingen en stijging in aantal nieuwe regelingen vanaf 2008.
- Ook zien we een verbreding van taken: van toetsen en betalen naar meer informeren en administreren.
- Redenen om regelingen door SVB uit te laten voeren, zijn:
  - specifieke expertise, met bijvoorbeeld (eenmalige) tegemoetkoming uitkeringen, fraudebestrijding;
  - aanvulling/aansluiting op eerdere regelingen (kennis en ervaring is al bij de SVB aanwezig);
  - de SVB voert al diensten uit binnen de beoogde doelgroep (bijvoorbeeld AKW, AOW, oorlogsgetroffenen).
- Kracht van de SVB: onze klant heeft van toename in wetswijzigingen en regelingen weinig gemerkt. Tegen dalende kosten voeren we meer uit.

Vanaf 2008 is er een zichtbare wijziging opgetreden in de bedrijfsvoering van de SVB. Naast dat er in toenemende mate sprake is van wetwijzigingen en nieuwe taken (zie figuur 4.1), is ook de druk van taakstellingen sinds 2008 fors toegenomen (zie tabel 4.1). Deze combinatie van meer taken en minder middelen geeft extra druk op de uitvoering. Vooral omdat de wetgeving steeds complexer wordt door precisering van doelgroepen, internationale wijzigingen en meer inkomens- en vermogenstoetsing.

### 4.2 Ontwikkelingen in totale financiering

Uit de volgende tabel, waarbij 2008 als referentiejaar is gehanteerd, wordt duidelijk hoe het voor de bedrijfsvoering beschikbare budget zich heeft ontwikkeld.

Tabel 4.1 Ontwikkeling beschikbare budget

1 = € 1 miljoen

	2008-2014	2008-2018	Na 2014 te realiseren
Basis financiering 2008	228	228	
Wetwijzigingen:			
- incidenteel	13	1	
- structureel	26	20	
- ingangsdatum voor 2008*	9	24	
	48	45	
Loon- & prijscompensatie	19	18	
Volume	1	-3	
Bestemmingsfondsen	14		
Voorzieningen	6		
<b>Totaal voor taakstellingen</b>	<b>316</b>	<b>288</b>	<b>-28</b>
Taakstelling en reductie			
- Business case SVB Tien	-30	-30	
- Taakstelling Balkenende	-47	-54	
- Taakstelling Rutte	-	-11	
	-77	-95	-18
<b>Budget (2014 resp. 2018)</b>	<b>239</b>	<b>193</b>	<b>-46</b>

\* Wetwijzigingen voor 2008 zijn niet verder geanalyseerd naar herkomst

Eind 2014 was het budget € 11 miljoen hoger dan het basis budget in 2008 (€ 228 miljoen). De belangrijkste stijging wordt veroorzaakt door de wetwijzigingen. De afgelopen periode is het aantal wetwijzigingen fors toegenomen, hetgeen in de afgelopen periode een forse impact heeft gehad op het budget.

Aan loon- en prijscompensatie is € 19 miljoen beschikbaar gekomen. Daarbij wordt nog opgemerkt dat de loon- en prijscompensatie in werkelijkheid € 32 miljoen had moeten bedragen in de referentie periode (cf. CBS-index) tot 2014. Het verschil van € 14 miljoen is een ongedekte kostenstijging die via efficiency is opgevangen.

In de periode 2014-2018 zal door effecten van volumedaling het budget per saldo nog eens structureel met € 3 miljoen afnemen en zijn er geen middelen beschikbaar vanuit fondsen.

Het totaal aan taakstellingen en overige reducties loopt op tot € 77 miljoen in 2014, tot uiteindelijk € 95 miljoen in 2018. Ten opzichte van het totale budget vóór de taakstellingen betekent dit een afname van circa 33%. Wanneer de vereenvoudiging van wet- en regelgeving uit de taakstellingen van € 11 miljoen wordt geëlimineerd rest per saldo een te realiseren efficiencydoelstelling van circa € 100 miljoen over een periode van tien jaar. De afgelopen jaren is dit zichtbaar gemaakt in het efficiencypercentage.

Om de efficiency per jaar te meten, heeft de SVB met het ministerie van SZW afgesproken dat het kostenniveau van het vorige jaar wordt vergeleken met het kostenniveau van het verslagjaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en middelen voor nieuw beleid.

De berekeningswijze die de SVB voor het efficiencypercentage hanteert, is als volgt:

1. Uitgangspunt is het totale bedrag aan kosten van 2013 (exclusief voorzieningen). Deze kosten worden gecorrigeerd voor projectkosten die de SVB met een doeluitkering financiert.

2. Daarna wordt een ‘verwacht kostenniveau 2014’ bepaald. Dit gebeurt door de kosten 2013 te verhogen met de CPB-index voor loon- en prijsontwikkeling, een correctie toe te passen voor volume-effecten (afname instroom werk) en door het toepassen van een correctie voor de middelen die zijn toegevoegd voor nieuw beleid in 2014.
3. Dit ‘verwachte kostenniveau’ wordt vergeleken met het werkelijke kostenniveau in 2014, exclusief de dotaties aan de voorziening en exclusief projecten die gefinancierd zijn met een doeluitkering.

In onderstaande tabel zijn de efficiencymetingen sinds 2008 opgenomen. De SVB is in staat gebleken om elk jaar ruim boven de doelstelling (zijnde maximaal de gemiddelde prijs- en loonindex voor de overheid) uit te komen. De cijfers in de tabel zijn de afzonderlijke jaarcijfers. Gemiddeld heeft de SVB de afgelopen jaren een efficiency bereikt van circa 3,5%. Uit de berekeningswijze blijkt dat de SVB in 2014 een score van 3,4% efficiency heeft bereikt. De afgelopen jaren waren de scores van de efficiency:

**Tabel 4.2 Efficiencypercentage 2008-2014**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Efficiency	3,3%	1,9%	2,5%	4,8%	3,0%	5,9%	3,4%

Door deze grote efficiencyslag is de SVB kwetsbaar geworden. De interne controles zijn verlaagd tot het minimaal noodzakelijke niveau. De flexibiliteit in de organisatie is afgenomen, omdat specifieke deskundigheid vaker moet worden ingehuurd. Daarbij is er nauwelijks ruimte om extra zaken op te pakken. Hierdoor worden sommige noodzakelijke innovaties in de bedrijfsvoering uitgesteld. Blijvende onrust, omdat steeds nieuwe efficiencymaatregelen worden doorgevoerd, vergt veel van medewerkers. De SVB besteedt daarom enerzijds veel energie aan duurzame inzetbaarheid van mensen, door te werken aan talentontwikkeling, aan wijziging in werkaanbod en aan extra scholing. Anderzijds zijn processen nog verder geoptimaliseerd. Dit gebeurt door lean-technieken toe te passen (gericht op het verminderen van verspilling en het verhogen van de klantgerichtheid), en door de verwerking van data steeds verder te automatiseren en te verrijken, door samenwerking in de keten te zoeken. De dienstverlening aan burgers wordt steeds zoveel mogelijk ontzien, maar toch ontkwam de SVB in 2014 niet aan maatregelen, zoals het besluit om de periodieke uitgave *UwAOW* te schrappen en het invoeren van loketbezoek op afspraak. In de volgende paragraaf wordt in detail ingegaan op reeds genomen en geëffectueerde besparingsmaatregelen.

### 4.3 Invulling taakstellingen tot en met 2018

Zoals in de vorige paragraaf beschreven, heeft de SVB te maken met een groot aantal taakstellingen en reducties, die zullen voortduren tot en met 2018. Deze zijn onder te verdelen in drie categorieën, die elk zijn verbonden met een stelsel van bezuinigingsmaatregelen:

1. business case SVB Tien;
2. taakstelling Balkenende en
3. taakstelling Rutte I en II.

#### 4.3.1 Business case SVB Tien

Bij de start van het veranderprogramma SVB Tien is de afspraak gemaakt tussen het ministerie van SZW en de SVB dat er op termijn een structurele besparing zou worden gerealiseerd van circa € 30 miljoen, ter dekking van de programmakosten. In de periode tot en met 2013 is deze besparing ingevuld door de directe dienstverlening efficiënter te maken. Dit is met name gerealiseerd door het digitaliseren van werkstromen (de invoering van Document Management Systeem.), het afschaffen van de tweede controlestroom (het opheffen van controleteams), het implementeren van WWB-65+ (wat tot efficiency in de keten leidde), plus overige efficiencybesparingen. In deze periode is ook gestart met de ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsconcept met integrale serviceteams.

Tabel 4.3 Business case SVB Tien

1 = € 1 miljoen

Maatregel	Besparing
Digitalisering werkstromen	3,0
Opheffen controleteams (afschaffing 2 <sup>e</sup> stroom)	22,0
Uitvoering WWB65+	2,4
Overige efficiencybesparingen	2,6
<b>Totaal</b>	<b>30,0</b>

#### 4.3.2 Taakstelling Balkenende

In de periode 2011 – 2015 zijn door de kabinetten Balkenende aanvullende efficiëntyaanstellingen opgelegd aan de SVB, die oplopen tot € 54,2 miljoen. Deze taakstelling is inmiddels voor ruim drievierde deel gerealiseerd. De rest wordt in 2015 geëffectueerd (zie onderstaande tabel).

Tabel 4.4 Invulling taakstellingen SVB 2011 t/m 2015

1 = € 1 miljoen

	Prognose 2014	Nog te realiseren in 2015	Totaal 2011 t/m 2015
<b>Personele reductie</b>			
1 Personele reductie & productiviteit	18,6	1,4	20,0
2 Risicogestuurde rechtmatigheid (van 20 naar 5%)	2,2		2,2
3 Vereenvoudiging Wet- & Regelgeving	5,6	1,4	7,0
4 Kanaalsturing	2,0		2,0
Totaal personele reductie	28,4	2,8	31,2
<b>Materiële reductie</b>			
5 Huisvesting	4,5	2,5	7,0
6 Inkoop	8,9	1,1	10,0
7 Externe inhuur	0,0	6,0	6,0
Totaal materiële reductie	13,4	9,6	23,0
<b>Totaal SVB</b>	<b>41,8</b>	<b>12,4</b>	<b>54,2</b>

##### 1. Personele reductie en productiviteit

Op dit onderdeel is de grootste besparing gerealiseerd, met name in voorgaande jaren. Hierbij gaat het om een samenspel van maatregelen. Het restant van de bezuiniging zal worden ingevuld door per 1 januari 2015 de facilitaire organisatie te centraliseren en door vertrek van bovenformatief geplaatste medewerkers.

##### 2. Vereenvoudiging wet en 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 is een aantal besparingen concreet ingeboekt. Het gaat hierbij om de baten van de aansluiting op de Polisadministratie (Gipa), de vereenvoudiging van de Anw, de beschikking schuldig-nalatig, de vereenvoudiging van de AKW (geen beschikking 6-/12-jarigen) en een beperking van de samenloop kinderbijslagen. Vanwege het niet doorgaan van overige vereenvoudigingsvoorstellen van de AKW is daarnaast structureel € 1,0 miljoen compensatie toegekend aan de SVB. Er resteert hierdoor een nog in te vullen taakstelling van € 1,4 miljoen. De SVB heeft met het ministerie van SZW afgesproken dat deze taakstelling wordt gerealiseerd op het gebied van handhaving, in het verlengde van de twee-woningen-regel, c.q. via de business case handhaving. Daarnaast wordt gezocht naar verdere dereguleringsmogelijkheden.



### 5. Huisvesting

In de afgelopen jaren heeft de SVB forse besparingen op huisvestingslasten gerealiseerd, met name op het gebied van onderhoud en door het hanteren van lagere afschrijvingskosten op de gebouwen. Deze reductie zal in 2015 worden voortgezet door verdere verlaging van de rente-, afschrijvings- en onderhoudskosten. Het realiseren van een kostenbesparing door extra verhuur aan derden is in 2014 lastig gebleken. De zakelijke vastgoedmarkt vertoonde namelijk nauwelijks verbetering ten opzichte van 2013. Er is onder meer sprake van grote leegstand, waardoor de realisatie van deze voorziene besparingen nog onzeker is. De SVB heeft circa 50% van haar overmaat verhuurd aan derden en blijft zich inzetten om de extra overmaat die ontstaat te verhuren. Met name zal de SVB zich inspannen om partijen binnen de Rijksoverheid en andere ZBO's huisvesting te bieden. Recentelijke voorbeelden daarvan zijn UWV als huurder in de vestiging Nijmegen en de flexplekken voor I-SZW in de vestiging Roermond.

### 6. Inkoop

Ook op het gebied van inkoop is de afgelopen jaren al een forse besparing gerealiseerd. In 2015 zal de resterende € 1,1 miljoen worden ingevuld. Deze besparing is taakstellend verwerkt in de begroting.

### 7. Externe inhuur

In de begroting 2014 was een bedrag van € 13 miljoen opgenomen voor externe inhuur en adviezen. De werkelijke uitgaven op dit gebied bedroegen echter € 21,7 miljoen. De oorzaken voor de toename zijn extra inhuur als gevolg van nieuw beleid, de transitie en de aanpassing van het IT-landschap, voor zowel SVB Tien als de onttrekking uit de bestaande organisatie voor SVB Tien. In 2015 is het doel de totale inhuur in de basis terug te brengen naar € 7 miljoen, plus € 2 miljoen vanwege de tijdelijke extra inspanningen rondom de versterking van de bestaande systemen (project Dienstverlening Verzekerd).

#### 4.3.3 Taakstellingen Rutte I en II

Vanuit Rutte I, het Begrotingsakkoord 2013 en het huidige Regeerakkoord komt er in de periode 2016 t/m 2018 nog een taakstelling van circa € 11,4 miljoen bij voor de SVB. Deze wordt ingevuld door verdere doelmatigheid te realiseren binnen de organisatie en in de keten van sociale voorzieningen en zorg en tot slot door de vereenvoudiging van wetten (deregulering).

Tabel 4.5 Taakstellingen 2016-2018

1 = € 1 miljoen

	2016	2017	2018
Doelmatigheid	3,8	7,3	9,2
Versobering	0,0	0	0,2
Vereenvoudiging	0,1	0,5	1,1
Overig	0,0	0,8	0,9
<b>Totaal</b>	<b>3,9</b>	<b>8,6</b>	<b>11,4</b>



## 4.4 Uitvoeringskosten

Tabel 4.6 Uitvoeringskosten SVB - Sociale Verzekeringswetten

(1 = € 1.000)

	<i>Realisatie 2014</i>	<i>Actuele begroting 2014</i>	<i>Realisatie 2013</i>
<b>Baten SV</b>			
Premie gefinancierd (AOW/Anw)	141.763	141.763	135.933
Financiering rijk (begrotingsgefinancierd)	97.661	97.661	98.907
	<u>239.424</u>	<u>239.424</u>	<u>234.840</u>
Vrijval voorziening SV	1.060	-	2.438
<b>Totaal Baten SV</b>	<b>240.484</b>	<b>239.424</b>	<b>237.278</b>
<b>Lasten SV</b>			
<i>Uitvoeringskosten SV</i>			
Personeel	168.563	176.089	162.320
Huisvesting	15.486	16.374	15.464
Automatisering	30.629	29.283	28.534
Bureau	6.564	7.618	5.853
Diensten en diversen	9.770	10.060	10.683
<i>Totaal uitvoeringskosten SV</i>	<u>231.012</u>	<u>239.424</u>	<u>222.854</u>
Dotatie voorziening SV	9.300	-	14.422
<b>Totaal Lasten SV</b>	<b>240.312</b>	<b>239.424</b>	<b>237.276</b>
<b>Saldo van baten en lasten SV</b>	<b>172</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

Tabel 4.7 Uitvoeringskosten SVB - Overige regelingen (niet-SV)

(1 = € 1.000)

	<i>Realisatie 2014</i>	<i>Actuele begroting 2014</i>	<i>Realisatie 2013</i>
<b>Baten Niet-SV</b>			
Ministerie van VWS	35.735	35.735	27.271
Te verrekenen niet-sv bijdragen	2.825		-2.804
Overig	11.339	11.339	8.828
Toegerekende uitvoeringskosten aan derden	6.306	6.306	5.737
	<u>56.205</u>	<u>53.380</u>	<u>39.032</u>
Vrijval voorziening Niet-SV	247	-	38
<b>Totaal Baten Niet -SV</b>	<b>56.452</b>	<b>53.380</b>	<b>39.070</b>
<b>Lasten Niet-SV</b>			
<i>Uitvoeringskosten Niet-SV</i>			
Personeel	31.673	29.644	24.426
Huisvesting	7.003	7.208	6.527
Automatisering	3.814	4.091	2.951
Bureau	1.414	2.313	1.249
Diensten en diversen	4.648	3.990	3.614
<i>Totaal uitvoeringskosten Niet-SV</i>	<u>48.552</u>	<u>47.246</u>	<u>38.767</u>
Dotatie voorziening Niet-SV	7.900	6.134	303
<b>Totaal Lasten Niet-SV</b>	<b>56.452</b>	<b>53.380</b>	<b>39.070</b>
<b>Saldo van baten en lasten Niet-SV</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

---

De SVB hanteert de systematiek om alle, in de loop van 2014 door de opdrachtgever toegekende budgetwijzigingen (ten behoeve van wetswijzigingen en loon- en prijscompensatie) te verwerken in een actuele begroting. Hierdoor wordt in de interne planning- en controlcyclus altijd gestuurd op de meest actuele cijfers.

Bij de uitvoeringskosten wordt onderscheid gemaakt tussen de Sociale Verzekeringswetten en de Overige regelingen (niet-SV). De eerste categorie wordt gefinancierd door het ministerie van SZW. In de tweede categorie is het ministerie van VWS een belangrijke opdrachtgever.

Het bruto resultaat voor de SV-taken bedraagt € 0,2 miljoen en is toegevoegd aan de egaliseringsreserve. Wat de niet-SV-taken betreft, zal het saldo op basis van nacalculatie worden verrekend met de opdrachtgevers. De verschillende categorieën uitvoeringskosten worden in de volgende paragrafen nader toegelicht.

## 4.5 Instrumenten van interne beheersing

### *Interne sturing*

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruik gemaakt van een interne planning- en controlcyclus. Het opstellen van een jaarplan vormt hiervan onderdeel. In het jaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten gepland zijn en welke directie hiervoor verantwoordelijk is. De plannen worden per directeur vastgelegd in een managementcontract. Ieder tertaal (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de stand van zaken rond de voortgang van activiteiten, in relatie tot de gestelde doelen. Verantwoordelijken voor lopende programma's en projecten, rapporteren bovendien maandelijks over de voortgang hiervan. Ook de directie Dienstverlening levert een maandrapportage. In deze rapportages worden de belangrijkste resultaten geconsolideerd weergegeven, als stuurinformatie voor de Directieraad.

Bij al deze instrumenten spelen kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) een belangrijke rol. Om de voortgang in de strategische en operationele processen te monitoren, hanteert de SVB al een aantal jaren een intern dashboard, gebaseerd op het INK-kwaliteitsmodel. In de managementrapportages verklaren de directeuren de gerealiseerde scores op de kritieke prestatie-indicatoren, om zodoende tijdig bijsturing mogelijk te maken. Zo wordt zowel inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering als aan doel- en resultaatgericht sturen.

### *Financieel beheer*

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. Op basis van een werkende administratieve organisatie en interne beheersing is sprake van een goed functionerend proces van plannen, uitvoeren, reageren en evalueren. Dit proces wordt onder meer vormgegeven door managementcontracten en een 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.

### *Risicomanagement*

Bij het risicomanagement wordt binnen de organisatie gebruikgemaakt van een integrale benadering op basis van COSO. Hierbij bewaken specifiek opgeleide medewerkers in alle organisatieonderdelen risico's, signaleren deze en vragen om passende risico-bepalende maatregelen in de managementteams. Naast deze uit de organisatieonderdelen voortkomende risico's zijn er aanvullende en directie-overstijgende risico's. Beide soorten risico's worden door een risicomanager samengevoegd tot één risicoregister voor de Raad van Bestuur, die dit overzicht maandelijks bespreekt, als onderdeel van de reguliere verantwoordingscyclus.

---

### *Intern Control Framework*

Als basis en norm voor de interne beheersing op concern niveau wordt vanaf medio 2014 het Interne Control Framework gehanteerd. Het Framework is geënt op het model van de Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission (COSO). Het Intern Control Framework van de SVB beschrijft op praktische wijze de soll positie van interne beheersing op concern niveau.

### *Volledigheid van informatie in de jaarrekening*

De Raad van Bestuur heeft aan de Audit Dienst en de externe accountant de letter of representation (LOR) afgegeven. In deze LOR verklaart de Raad van Bestuur dat zij alle benodigde informatie die van belang is voor de controleverklaring aan de accountant heeft overhandigd en de verantwoordelijkheid aanvaardt voor de opgestelde jaarrekening. De directeuren bevestigen voor de LOR jaarlijks aan de Raad van Bestuur dat zij alle 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 hebben gemeld.

## **4.6 Bedrijfsvoeringparagraaf**

De bedrijfsvoeringparagraaf bestaat uit verschillende onderdelen, waarvan de onderdelen bedrijfsvoering en financieel beheer in voorgaande paragrafen al behandeld zijn. De drie onderdelen rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid), doelmatigheid en totstandkoming van de niet-financiële informatie worden in deze paragraaf beschreven. De overige aspecten van de bedrijfsvoering volgen in de daarop volgende paragrafen.

### **4.6.1 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 2014***

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2014 berekend op 0,042 procent van de totale lasten<sup>9</sup> van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,024 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven zowel per wet als op totaalniveau (zie paragraaf 3.1 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 2014 rechtmatig is geweest.

### ***Europese aanbesteding***

De SVB voert haar inkoop en aanbestedingen uit conform de geldende wet- en regelgeving. In 2014 zijn enkele contracten ten onrechte niet Europees aanbesteed, waardoor sprake is van een onrechtmatigheid voor in totaal circa € 4,8 miljoen. Dit bedrag is gebaseerd op de lasten van deze contracten in 2014. De onrechtmatigheid betreft, evenals in 2013 (onrechtmatigheid circa € 0,6 miljoen), het niet aanbesteden van eerder afgesloten contracten welke over het algemeen al enkele jaren lopen.

### **4.6.2 Doelmatigheid**

De voor 2014 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Het totale SV-budget van € 239,4 miljoen is besteed (inclusief voorzieningen); dit is een uitputtingspercentage van 100 procent.

---

<sup>9</sup> De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen resp. baten, lasten of baten en lasten.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd en verschillen beleidsmatig toegelicht. Daarnaast is in paragraaf 4.1 en 4.2 inzicht gegeven in de ontwikkeling van de budgetten sinds 2008 en de bereikte efficiency in die jaren. Ook komt hierin de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant. Een toelichting hierop staat in paragraaf 3.4 Kosten per klant per wet/regeling.

#### 4.6.3 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 gehele proces een actuele AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) beschikbaar is.

### 4.7 Sociaal beleid en HRM

#### 4.7.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten (SV en niet-SV) bedragen € 200,2 miljoen (exclusief dotaties aan voorzieningen). Dat is ten opzichte van 2013 een stijging van € 13,5 miljoen. De stijging wordt verklaard door een combinatie van een hogere gemiddelde bezetting en hogere gemiddelde kosten per fte, die onder meer wordt veroorzaakt door de CAO-verhoging per oktober 2014 en een groter aandeel externen en uitzendkrachten.

De gemiddelde personeelskosten per fte bedragen in 2014 circa € 68.000 ten opzichte van circa € 66.000 in 2013. Dit is exclusief niet-ingedeelden.

De gemiddelde personeelsbezetting (internen en externen) komt over 2014 uit op 3.050 fte. De actuele begroting gaat uit van een formatie van 2.900 fte. Deze overbezetting heeft betrekking op de -Trekingsrechten PGB. In de laatste maanden van 2014 is de capaciteit voor deze regeling (in de vorm van uitzendkrachten) op sterkte gebracht.

Ten opzichte van 2013 is het aantal personeelsleden gegroeid, eveneens veroorzaakt door de nieuwe taken bij PGB. Het aandeel extern ingehuurde medewerkers ten opzichte van de interne bezetting bedraagt 13%.

Tabel 4.8 Formatie-/bezettingsoverzicht 2014 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Bezetting 2014 totaal	Formatie 2014 actueel	Bezetting 2013 totaal	Specificatie bezetting 2014		
				internen	externen	uitzendkrachten
Dienstverlening	2.002	2.030	1.990	1.920	7	75
Servicecentrum PGB	253	264	145	88	2	163
Kantoor FVP	6	4	38	6	-	-
Hoofdkantoor	650	602	588	519	125	6
Niet ingedeelden *	113			113		
<b>Totaal</b>	<b>3.024</b>	<b>2.900</b>	<b>2.761</b>	<b>2.646</b>	<b>134</b>	<b>244</b>
Projecten	26	-	63	-	26	-
<b>Totaal-generaal</b>	<b>3.050</b>	<b>2.900</b>	<b>2.824</b>	<b>2.646</b>	<b>160</b>	<b>244</b>

\* De boventalligen vertegenwoordigen het grootste gedeelte van de groep niet-ingedeelden.

#### Externen

De kosten voor externe inhuur bedragen in 2014 € 21,7 miljoen. Dat is 11% van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur zijn ten opzichte van 2013 gestegen met € 6,6 miljoen. De oorzaken voor de toename zijn extra inhuur als gevolg van nieuw beleid, de transitie en de aanpassing van het IT-landschap.

---

De kosten voor uitzendkrachten bedragen in 2014 € 13,8 miljoen en zijn ten opzichte van 2013 met € 9,2 miljoen toegenomen. Deze toename wordt grotendeels veroorzaakt door de benodigde flexibele inzet voor de implementatie Trekkingsrechten PGB.

#### **4.7.2 Activiteiten op sociaal gebied**

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever met succesvolle medewerkers, die optimaal en duurzaam inzetbaar zijn en worden ingezet op hun kwaliteiten. De SVB investeert in de ontwikkeling van haar medewerkers en biedt aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. Het volgende is bereikt:

##### *Nieuwe CAO en Sociaal Beleidskader*

Op 19 januari 2015 is een akkoord bereikt met de vakbonden voor een nieuwe CAO per 1 juli 2014 en een sociaal plan (met een looptijd tot 1 januari 2017). Met dit akkoord wordt ingezet op het ondersteunen van onze medewerkers door:

- te kiezen voor een verantwoorde loonontwikkeling;
- te investeren in duurzame inzetbaarheid en het bieden van budgetten voor ontwikkelgerichte opleidingen
- werk naar werk nog meer te ondersteunen en stimuleren;
- vrijwillig vertrek bij een reorganisatie of krimp te ondersteunen en demotie-mogelijkheden te bieden;
- verruiming in de vervoersregelingen te bieden.

##### *Arbodienstverlening vernieuwd en risico-inventarisatie uitgevoerd*

De aanbesteding voor Arbodienstverlening is afgerond. Per 1 januari 2015 is Arbo Unie de nieuwe Arbodienst van de SVB. Daarnaast is er concernbreed een risico-inventarisatie en -evaluatie uitgevoerd naar de arbeidsomstandigheden.

##### *Ziekteverzuim*

Het verzuim is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. In 2014 bedroeg het ziekteverzuim 4,2% tegenover 4,6% in 2013 en 4,9% in 2012. Dit is het resultaat van zeer gerichte aandacht voor verzuim en diverse maatregelen, waaronder het voeren van verzuimregie op complexe casuïstiek, het consequent monitoren van verzuim door adequate stuur- en managementinformatie, strak casemanagement en het regulier organiseren van multidisciplinaire sociaal medische teams.

##### *Meldingsfrequentie*

Het aantal ziekmeldingen per medewerker is in 2014 gedaald naar 1,1 ten opzichte van 2013 (1,2). Daarmee wordt de eigen norm (van 1,2) per medewerker per jaar gehaald.

#### **4.7.3 Duurzame inzetbaarheid en talentontwikkeling van medewerkers**

##### *Organisatie-, management- en medewerker-ontwikkeling*

Er is het afgelopen jaar verder geïnvesteerd in organisatieontwikkeling om de organisatie te versterken en ervoor te zorgen dat we in staat zijn om snel en slagvaardig te reageren op ontwikkelingen.

##### *Organisatie en teamontwikkeling*

De SVB is gestart met het traject 'Team SVB, Samen Leren Doen' om te ondersteunen dat talenten beter worden benut, effectiever wordt samengewerkt (ook over afdelingen heen), vaker geëxperimenteerd wordt met nieuwe ideeën en dat er een vanzelfsprekende dialoog en uitwisseling van kennis en ervaring is in de organisatie. Ook is in dit traject aandacht besteed aan het kritisch (leer-)vermogen van de organisatie. Door te investeren in deze aspecten (voortkomend uit het High Performance Organization onderzoek in 2013) is de SVB in staat sneller en flexibeler wetswijzigingen te verwerken en nieuwe taken te integreren in onze huidige dienstverlening.

---

Vrijwel alle medewerkers hebben in 2014 kennisgemaakt met Realdrives, waarmee de SVB een gemeenschappelijke taal/methodiek heeft om teamontwikkeling te bevorderen. Op decentraal niveau hebben directies en locaties ontwikkelopgaven benoemd en interventies ingezet – ondersteund door experts – om verder te professionaliseren.

#### *Talent- en leiderschapsontwikkeling*

In 2014 is gestart met een talentprogramma om talenten binnen de organisatie verder te ontwikkelen en te markeren, in relatie tot opvolgingsvraagstukken. Daarnaast zijn de contouren voor een leiderschapsprogramma ontwikkeld, dat in 2015 wordt uitgevoerd.

#### *Duurzame inzetbaarheid*

Om ervoor te zorgen dat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn en blijven, zijn door ongeveer honderd leidinggevendenden workshops gevolgd om meer zicht te krijgen op de eigen inzetbaarheid en handvatten te krijgen om hierover in gesprek te zijn met medewerkers. Daarnaast is een pilot gehouden in samenwerking met TNO om een risico-inschatting te maken van duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zodat interventies gericht kunnen worden ingezet.

#### *Nieuwe functiestructuur en kennisontwikkeling serviceteammedewerker*

Binnen de directie Dienstverlening is een nieuwe functiestructuur geïntroduceerd, waarbij takenpakketten beter aansluiten bij de functiestructuur, medewerkers flexibeler inzetbaar zijn, kennisontwikkeling beter wordt ondersteund en aanwezige kennis en ervaring behouden blijft voor de organisatie.

Alle ongeveer 1.600 medewerkers zijn herplaatst. Deze medewerkers hebben in een ambitie- en ontwikkelgesprek met hun leidinggevende verkend welke groei zij de komende jaren willen realiseren in relatie tot de organisatiedoelstellingen en wat dit (op termijn) voor hun functie betekent. Hierover zijn individuele afspraken gemaakt.

Er is meer tijd en ruimte beschikbaar gesteld om medewerkers op te leiden voor, onder andere, wetswijzigingen. Daarnaast is geïnvesteerd in systemen die kennisontwikkeling ondersteunen. Ook is een nieuwe visie op leren ontwikkeld, op basis waarvan medewerkers meer worden ondersteund bij het leren in de praktijk.

#### *Personeelsbezetting en verloop*

Eind 2014 bestond de interne personeelsbezetting bij de SVB uit 2.631 fte (2.874 medewerkers). De gemiddelde leeftijd was 47,8 jaar. Ultimo 2014 bedroeg de gemiddelde diensttijd 19,9 jaar. Er zijn 108 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en 237 medewerkers uitgestroomd. In 2014 zijn 77 medewerkers boventallig geworden en 75 boventallige medewerkers herplaatst in een nieuwe (interne of externe) functie.

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

Als gevolg van het stopzetten van de ontwikkeling van het Multiregelingsysteem is voor een deel van de medewerkers van het IT-Bedrijf vervangend werk gezocht. Definitieve personele consequenties worden in 2015 uitgewerkt.

#### 4.7.4 Duurzaamheid

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

In het afgelopen jaar is deze benchmark opgemaakt over het jaar 2013. In dat jaar was de door de SVB veroorzaakte CO<sub>2</sub>-uitstoot iets lager dan in 2012, namelijk 3.292 ton CO<sub>2</sub>. Dit is de laagste uitstoot sinds we zijn begonnen met meten.

##### *Woon-werkverkeer*

Onze uitstoot wordt voor 85% veroorzaakt door ons woon-werkverkeer en dienstreizen. De SVB presteert op dit gebied in vergelijking met de benchmark op 'best practice'-niveau. De situering van de SVB-locaties in de nabijheid van knooppunten van het openbaar vervoer draagt hier zeker aan bij. Bovendien worden medewerkers door het arbeidsvoorwaardenbeleid van de SVB aangezet vooral duurzaam te reizen. Het nog steeds toenemend gebruik van video conferencing helpt ook bij het terugdringen van dienstreizen.

## 4.8 ICT en Informatiebeveiliging

### 4.8.1 Automatiseringskosten en - investeringen

De automatiseringskosten voor 2014 inclusief projecten bedragen € 34,4 miljoen, waarvan € 14,2 miljoen voor SVB Tien. De kosten zijn € 2,9 miljoen hoger dan in 2013. Deze stijging wordt veroorzaakt door de kosten voor SVB Tien.

##### *Automatisering gerelateerde investeringen*

De investeringen zijn significant lager dan begroot omdat alle MRS-gerelateerde investeringen zijn komen te vervallen als gevolg van het stopzetten van het Multiregelingsysteem (MRS). Ook worden de printers nu afgenomen als dienst (geleased), waardoor er in 2014 geen nieuwe printers aangeschaft zijn.

Tabel 4.9 Automatiseringgerelateerde investeringen

1 = € 1 miljoen

	Realisatie 2014	Begroting 2014
Automatiseringsapparatuur	2,2	15,1

### 4.8.2 Stopzetten MRS en strategische heroriëntatie

Op 2 september 2014 heeft de staatssecretaris van SZW de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over het veranderprogramma SVB Tien. In deze brief gaf zij aan samen met de SVB te hebben besloten te stoppen met het verder ontwikkelen van het Multiregelingsysteem (MRS). En tevens dat de SVB samen met het ministerie van SZW en het ministerie van VWS een heroriëntatie van de taken van de SVB is gestart.

Sinds september 2014 heeft intensief overleg plaatsgevonden tussen de Raad van Bestuur van de SVB en de ambtelijke leiding van de ministeries van SZW en VWS om zo te komen tot een gemeenschappelijk beeld van het ambitieniveau van de huidige taken van de SVB en mogelijke ontwikkelingen in de toekomst. Vervolgens zullen de consequenties in kaart worden gebracht voor de dienstverlening en de bedrijfsvoering van de SVB. Ook zal de SVB aandacht besteden aan de mogelijkheden voor hergebruik van onderdelen van het MRS. Alle betrokken partijen zullen regelmatig aan de staatssecretaris van SZW rapporteren.

De heroriëntatie zal, naar verwachting, leiden tot het vaststellen van een lange termijn ICT-opdracht voor de SVB.



---

### 4.8.3 Consequenties stopzetten MRS

De afgelopen jaren heeft de SVB geïnvesteerd in programma SVB Tien. Dit strategische veranderprogramma van de SVB had als doel een betere dienstverlening aan de burger, lagere uitvoeringskosten bij een toenemende vergrijzing en een flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid. Het programma bestond 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.

Het organisatorische onderdeel, cluster 1, is in 2014 afgerond. De doorontwikkeling van Cluster 2 is inmiddels gestopt vanwege het stopzetten van MRS. Het veranderprogramma SVB Tien is in de periode daarna afgebouwd. De financiële afwikkeling van de contractuele relatie met de implementatiepartner is nog niet afgerond.

De afgelopen jaren zijn het onderhoud aan en vervangingsinvesteringen van de huidige IT-systemen gewoon doorgegaan. Het Multiregelingsysteem werd naast het huidige systeem ontwikkeld. Het besluit om hiermee te stoppen heeft dan ook geen gevolgen gehad voor het uitvoeren van de huidige taken van de SVB. Wel bracht het stopzetten personele consequenties met zich mee voor het IT-Bedrijf. De SVB zal de huidige informatiesystemen blijven versterken in het project 'Dienstverlening Verzekerd'. Hierdoor is de levensduur voor tenminste vijf jaar geborgd. Bij het versterken van onze informatiesystemen wordt ook onderzocht of onderdelen van de ontwikkeling van het MRS toe te voegen zijn aan het huidige IT-platform.

Bij een nieuwe IT-opgave naar aanleiding van de strategische heroriëntatie, waarvan de uitkomst in de eerste helft van 2015 bekend is, zal alleen worden uitgegaan van bewezen technologie en zal een benadering in kleine stappen worden gehanteerd bij het implementeren van nieuwe software.

### *Financiën – Bedrijfsvoering*

Programma SVB Tien heeft nadat de ontwikkeling van het MRS is stopgezet alle werkzaamheden afgerond. In de periode na 2 september 2014 is in samenwerking met de directie Finance & Control het programma financieel afgehecht.

De begroting van SVB Tien bedroeg in 2014 € 10,9 miljoen. De realisatie is in 2014 uitgekomen op € 8,3 miljoen. Dit komt overeen met 76% van het beschikbare budget. Verder is voor circa € 6,4 miljoen aan activa afgewaardeerd nadat de ontwikkeling van het MRS is gestopt en is € 0,6 miljoen aan BI-uitgaven geactiveerd. De totale realisatie SVB Tien inclusief afwaardering en minus activering in 2014, komt daarmee uit op afgerond € 14,2 miljoen.

### 4.8.4 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, doelmatigheid van de dienstverlening en, als laatste, effectievere fraudebestrijding.

Bij de gegevensuitwisselingen wordt via de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB, gebruikgemaakt van elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. De SVB wisselt digitaal gegevens uit met een groot deel van haar ketenpartners.



---

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 Nederlands als in Europees verband. RINIS biedt niet alleen de techniek, maar ook ondersteuning en advies. De SVB heeft ervoor gekozen om RINIS zoveel mogelijk standaard in te zetten voor het berichtenverkeer met de verschillende ketenpartners, zowel in Nederland als in Europa. Jaarlijks worden ongeveer 200 miljoen berichten via RINIS verstuurd

Ketensamenwerking is een speerpunt voor de SVB. Samenwerking met andere organisaties behelst meer dan alleen gegevensuitwisseling. 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. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking met gemeenten. Het gaat dan bijvoorbeeld om identificering van doelgroepen 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 ZIN en het CAK, waarbij het gaat om de doelgroep voor wie de eigen bijdrage AWBZ wordt ingehouden.

In 2014 is de gegevensuitwisseling in het kader van de wet Opsporing Onverzekerden geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan worden er nu stappen gezet om deze uitwisseling verder te verbeteren. Daarnaast is er een begin gemaakt met het uitwisselen van gegevens met verzekeraars, om bij twijfel te kunnen controleren of iemand wel recht heeft op een basisverzekering.

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 zullen toenemen. De SVB blijft hiertoe een strategisch ketenbeleid voeren.

Ook sluit de SVB, waar mogelijk, aan bij de overheidsbrede ICT-voorzieningen, maakt gebruik van de basisregistraties en participeert in projecten die de ketensamenwerking bevorderen. In 2014 is voor inkomensafhankelijke regelingen de samenwerking met het UWV bij de Polisadministratie verder geïntensiveerd. Dit is in het voordeel van klanten, omdat de SVB deze gegevens nu niet meer bij hen hoeft op te vragen en de SVB de beschikking krijgt over steeds betere gegevens. Dit komt eveneens de efficiency en rechtmatigheid ten goede.

## **Internationaal**

### *EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) herstart*

In 2014 heeft een feitelijke herstart plaatsgevonden van het EESSI-project. Volgens de huidige planning wordt in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2016 een productierijp systeem door de Administratieve Commissie opgeleverd. Na oplevering van dit systeem moeten de lidstaten binnen twee jaar hierop aansluiten.

De ontwikkeling van het EESSI-systeem vindt fasegewijs plaats, waardoor in 2015 de eerste voorbereidingen voor de aansluiting op de SVB-systemen kunnen worden getroffen.

De SVB is als partner aangesloten bij een consortium van elf Europese landen (het Europese SAFE-project), dat projecten zal uitvoeren die bedoeld zijn om de implementatie van EESSI in de lidstaten te ondersteunen. De Europese Commissie heeft voor een periode van vier jaar voor deze SAFE-projecten een bedrag van € 10 miljoen beschikbaar gesteld, waar de SVB op heeft ingeschreven met het testtraject. De uitkomsten van de uitgevoerde projecten zullen beschikbaar komen voor alle lidstaten. De SVB neemt hierin deel samen met RINIS, door het uitvoeren van het testproject. In afwachting van de oplevering van de eerste 'pilot built' van het EESSI-systeem, heeft in 2014 de voorbereiding op de testactiviteiten plaatsgevonden.

---

### *Toename internationale gegevensuitwisseling*

De SVB geeft prioriteit aan het inrichten van een elektronische gegevensuitwisseling van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar verdragspartners. Doelstelling 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 leidt dit tot efficiency in de uitvoering.

Met de landen Australië, Verenigde Staten van Amerika, Duitsland, Monaco, België en Aruba worden deze gegevens al uitgewisseld. Bij Australië heeft dit geleid tot het afschaffen van de fysieke levensbewijzen. Met Turkije, Denemarken, Zwitserland, Groot-Brittannië, Argentinië en Curaçao is al contact gelegd vóór 2014, maar is de gegevensuitwisseling het afgelopen jaar nog niet gerealiseerd. Mogelijk dat deze in 2015 wordt geconcretiseerd. Met Spanje, Polen, Hongarije en Italië zijn in 2014 de eerste contacten gelegd.

Met het Franse zusterorgaan is in 2014 een samenwerkingsovereenkomst getekend over verdere samenwerking tot gegevensuitwisseling van overlijdens en voorlichting aan wederzijdse klanten.

Met 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.

#### **4.8.5 Suwinet**

In 2014 is een belangrijke wijziging doorgevoerd in de governance op Suwinet als gemeenschappelijke voorziening. De Raad van Bestuur van de SVB heeft zitting genomen in het Opdrachtgeversberaad en daarmee wordt invulling gegeven aan het gemeenschappelijke belang in de Suwiketen van deze voorziening. Gedurende het gehele jaar participeerde de SVB in de Suwinet Domeingroepen en in het beheer van het Suwi Gegevensregister.

Net als in de afgelopen jaren is het gebruik van Suwinet Inkijk gegroeid. De SVB is zowel leverancier van gegevens voor het inkijken door onze Suwi-partners als 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. Het aantal door SVB-medewerkers opgevraagde informatieblokken piekte in november 2014 tot ruim 585.000 voor de maand.

#### **4.8.6 Privacy persoonsgegevens**

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

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

De Wet SUWI bevat een opsomming van de organen in het SUWI-domein die, 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 het 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
- nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak.

Naar aanleiding van het rapport van de Inspectie SZW 'De burger bediend' en de Privacy Impact Assessment (PIA) Suwinet hebben de Suwi-partijen, waaronder de SVB, een programmaplan 'Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet' geschreven. Het programmaplan bevat de opsomming van de maatregelen die de Suwi-partijen, in samenhang met het verbeterplan van de VNG, gezamenlijk en afzonderlijk nemen. Geordend naar categorie, prioriteit en volgtijdelijkheid. De onderlinge samenhang van de afzonderlijke maatregelen is steeds aangegeven. Verder bevat het programmaplan maatregelen, waarvoor het initiatief bij het ministerie van SZW hoort, en beheermaatregelen, waarvoor het UWV (als beheerder van Suwinet) verantwoordelijk is.

#### **4.8.7 Informatiebeveiliging**

Technische ontwikkelingen en de steeds verdergaande automatisering hebben grote invloed op de processen van de SVB. Sleutelbegrippen hierbij zijn online-dienstverlening, zelfservice, automatische afhandeling, uitbesteding aan een externe serviceprovider en gegevensuitwisseling in de keten. Hier zijn ook risico's aan verbonden. Bijvoorbeeld het risico van digitale inbraak ('hacken') en gegevensverlies doordat derden op een of andere wijze toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie. Dit onderstreept de noodzaak van adequate gegevensbescherming, ook wel informatiebeveiliging genoemd.

##### *Aanscherping beleid*

Om de weerbaarheid te vergroten tegen externe dreigingen en goed om te kunnen gaan met de grote interne veranderingen in de informatiehuishouding en ICT-inrichting, heeft de SVB in 2013 het Informatiebeveiligingsbeleid aangescherpt. Dit heeft geleid tot een nieuw ingerichte informatiebeveiligingsorganisatie, die wordt geleid door een speciaal hiertoe aangestelde Chief Information Security Officer (CISO). In 2014 zijn de informatiebeveiligingsprocessen verder verbeterd en is de aandacht voor informatiebeveiliging bij de medewerkers verhoogd, door gerichte communicatie. De grootste risico's op het gebied van informatiebeveiliging zijn in kaart gebracht en hiervoor zijn maatregelen benoemd. Deze zijn opgenomen in de jaarplannen van directies, om door de verantwoordelijke personen te worden uitgevoerd.

##### *Beveiligingsincidenten*

Ook de SVB heeft inmiddels de nodige ervaring met beveiligingsincidenten. Zo hadden we in 2014 te maken met DigiD-fraude. Door snel ingrijpen zijn de gevolgen van deze fraude voor de burgers tot een minimum beperkt gebleven. Als gevolg daarvan is er een evaluatie- en risico-analysesessie geweest en zijn additionele maatregelen getroffen. Zoals verbeterde tooling voor detectie, een bewustwordingscampagne voor medewerkers en het toepassen van DigiD-midden bij het wijzigen van gegevens. Ook zijn er DDOS-aanvallen geweest die door de huidige maatregelen, waaronder een DDOS-'wasstraat', zijn afgeslagen. Daarnaast was sprake van een 'hack'poging vanuit China op één van onze systemen voor gegevensuitwisseling. Door de getroffen maatregelen is ook deze poging mislukt. De dreigingen nemen echter toe, bijvoorbeeld door de toenemende (organisatiegraad van) cybercrime, terwijl de belangen die op het spel staan groot zijn. Door de continue evaluatie van onze huidige maatregelen en samenwerking met ketenpartners, proberen we de weerbaarheid van de SVB en de ketenpartners te verhogen.

---

### *Externe samenwerkingsverbanden*

Informatiebeveiliging is per definitie niet alleen een interne aangelegenheid. De bedreiging komt immers meestal van buiten, terwijl de SVB ook te maken heeft met ketenpartners waar dezelfde risico's spelen die invloed hebben op onze processen. Bijvoorbeeld vanwege gegevensuitwisseling. In het uit de Compacte Rijksdienst voortgekomen samenwerkingsverband Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) heeft de SVB in 2014 met UWV, de Belastingdienst, DUO en diverse andere overheids- en private partners een actieve rol gespeeld in de diverse door het CIP geformeerde groepen. Door de SVB is onder meer een bijdrage geleverd aan verschillende CIP-publicaties op het gebied van informatiebeveiligingsnormen, ketens, security awareness en privacy. Ook levert de SVB de trekker van de domeingroep Ketens en de 'practitioners community' Keten Service Library. De SVB vervult verder een prominente rol als voorzitter van het ISAC-Rijk, dat als doel heeft overheidspartijen een platform te bieden om informatiebeveiligingsinformatie en -kwetsbaarheden met elkaar te delen. Dit alles heeft geleid tot een versterking van het netwerk van ketenpartners, waardoor er beter en sneller informatie kan worden uitgewisseld of samengewerkt bij incidenten. Daarnaast worden producten van onder meer het CIP nu gebruikt binnen de SVB.

### *Voldoen aan Rijksstandaarden*

Binnen de rijksoverheid worden het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) toegepast. Aan de SVB en andere zelfstandige bestuursorganen is verzocht dit normenkader te adopteren als richtlijn voor maatregelen op de informatiebeveiliging. Door de SVB is gekozen voor een invoeringsperiode van drie jaar. Gedurende deze periode wordt het voldoen aan de standaarden uitgedrukt in een volwassenheidsniveau tussen 0 en 4. De invoering van de VIR en BIR betekent dat de huidige maatregelen langs de meetlijn van deze standaarden worden gehouden en indien noodzakelijk worden aangescherpt. In 2014 heeft de SVB door het inzetten van IB-taskforces vorderingen gemaakt in de invoering. De doelstelling is om aan het eind van 2015 minimaal het volwassenheidsniveau 3 te hebben bereikt. Dit betekent dat de uitvoering en naleving van de BIR-beheersmaatregelen eenmalig zullen zijn geëvalueerd en waar nodig zijn bijgesteld. Dit betekent eveneens dat er ook in 2015 op dit gebied nog inspanningen noodzakelijk zijn.

#### **4.8.8 Interne beheersing ICT**

Na het besluit van de SVB om de ontwikkeling van een nieuw MRS te stoppen, blijft de SVB voor haar dienstverlening gebruik maken van de bestaande informatiesystemen. In het najaar van 2014 heeft de SVB onderzocht of met de bestaande informatiesystemen de continuïteit van de dienstverlening blijvend gewaarborgd kan worden. In het kader van dit onderzoek zijn de bestaande informatiesystemen beoordeeld op diverse (technische) kwaliteitsaspecten en is gekeken of de processen en de bemensing van de IT-organisatie nog moeten worden verbeterd. Het onderzoek bevestigt dat de continuïteit van de bestaande systemen is gegarandeerd voor minstens vijf jaar, mits maatregelen worden getroffen. De maatregelen zijn vertaald naar een 150-tal verbeteracties, die door het IT-Bedrijf in 2015 en 2016 worden opgepakt. De verbeteracties raken het gehele IT-Bedrijf en betreffen zowel de techniek als de bezetting en kennis, alsmede de processen. De werklijst met verbeteracties is vastgesteld door de Raad van Bestuur. Om de dienstverlening ook op langere termijn te kunnen garanderen, zijn daarnaast diverse onderzoeken gedefinieerd over structurele aanpassingen aan de bestaande informatiesystemen.

Met een beperkte bezetting heeft, binnen de lijnorganisatie, de nadruk gelegen op het continueren van de dienstverlening en het doorvoeren van wetswijzigingen. Daarnaast is ook tijd gevonden voor het verder ontwikkelen van de scrum/agile werkwijze en het verbeteren van het testmanagement. Ten aanzien van belangrijke IT-processen, zoals contract- en leveranciersmanagement, availability en capacity-, incident-, problem- en changemanagement, zijn de processen opnieuw beschreven en zijn prestatie-indicatoren gedefinieerd.

---

Het IT-Bedrijf heeft eerder gekozen voor COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology) als framework en dit ook in 2014 ingezet. Vanuit de QA functie is COBIT 5 ingezet voor de inrichting van de eerste en tweede verdedigingslijn van het 'three-lines-of-defence'-model. Voor het inrichten van de eerste lijn biedt COBIT 5 'managementpraktijken' en 'activiteiten' om het proces in control te houden. Naast, bijvoorbeeld, ITIL en Prince II. Voor de inrichting van de tweede lijn vormt COBIT 5 een normenkader, naast wettelijke eisen zoals geformuleerd in bijvoorbeeld Suwinet, BIR of DigiD.

#### **4.8.9 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*

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. We hanteren sinds 2006 een handboek SUWI-verantwoording dat elk jaar wordt geactualiseerd. Waar het normenkader in algemene termen is opgesteld, wordt in 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. Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de locaties van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB;
2. de samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen. 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 hier beschreven maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de door de SVB geleverde informatie voldoende gewaarborgd is.

## **4.9 Huisvesting**

### **4.9.1 Huisvestingskosten en -investeringen**

De huisvestingskosten bedragen € 22,5 miljoen. Ten opzichte van 2013 zijn de huisvestingskosten met € 0,5 miljoen gestegen. De SVB hanteert drie categorieën binnen de huisvestingskosten:

- 1) rente- en afschrijvingskosten: deze zijn € 0,9 miljoen lager dan 2013. Dit is voornamelijk veroorzaakt door lagere rentekosten;

- 2) uitgaven in het planmatig groot onderhoud: de SVB heeft op onderhoudsgebied sinds 2013 € 0,1 miljoen meer hieraan uitgegeven; de overige huisvestingskosten, zijnde huurkosten, energie, schoonmaak, beveiliging en belastingen, zijn ten opzichte van 2013 € 1,3 miljoen gestegen. De belangrijkste oorzaak is nieuwe kosten voor huur, schoonmaak en beveiliging voor het vanaf medio 2014 gehuurde pand van Servicecentrum PGB (niet-SV). Daarnaast zijn kosten voor externe opslag en huishoudelijke artikelen met ingang van 2014 verantwoord onder de huisvestingskosten; in 2013 waren deze kosten onder de diverse kosten opgenomen.

## Investerings

Tabel 4.10 Huisvesting gerelateerde investeringen

(1 = € 1.000)

	Realisatie 2014	Begroting 2014
Verbouwingen	902	270
Installaties	412	665
Meubilair/stoffering	-	80
<b>Totaal</b>	<b>1.314</b>	<b>1.015</b>

### Huisvesting gerelateerde investeringen

In 2014 heeft de SVB geïnvesteerd in branddeuren en brandwerende maatregelen, loge, hoofdverdeelkasten en investeringen in de locatie Nijmegen voor de huurder.

#### 4.9.2 Huisvesting

In de eerste helft van 2014 zijn opnieuw de effecten bekeken van de daling van de personeelsformatie op de huisvestingsbehoefte. De Raad van Bestuur en de Directieraad hebben op basis hiervan in mei 2014 bepaald dat, mede met het oog op continuïteit, de regionale spreiding van de locaties tot en met 2015 wordt behouden.

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.

In aansluiting op de strategische heroriëntatie, die in de eerste helft van 2015 wordt afgerond, zal ook het huisvestingsbeleid onder de loep worden genomen. Het is te vroeg daar nu al op vooruit te lopen.

Door daling van de personeelsformatie, onder meer als gevolg van de taakstelling, is de huisvestingsbehoefte bij de locaties gedaald. Anderzijds is door nieuwe (tijdelijke) activiteiten, zoals die ten behoeve van het Trekkingsrecht PGB, extra tijdelijke formatie en dus huisvesting nodig. Dergelijke bewegingen zijn onvoorspelbaar en bemoeilijken een lange-termijnvisie op het huisvestingsbeleid. De huidige overmaat van vierkante meters kantoorruimte geeft de SVB echter de nodige flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

In 2015 wordt onverminderd ingezet om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren. Daarbij zal de SVB onder meer met het UWV blijven samenwerken. De SVB heeft in 2014 meer dan de helft van zijn overmaat verhuurd aan derden. Voor de toename van de activiteiten van SSP is tijdelijk kantoorruimte ingericht op meerdere locaties van de SVB

De SVB heeft meegewerkt aan het onderzoek van Deloitte in opdracht van het Directoraat-Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR) inzake de huisvesting van de ZBO's als uitvloeisel van het SGO-project 2 'Efficiënter beheer, onderhoud en gebruik van Rijksvastgoed'. In 2015 zal over het vervoltraject besluitvorming plaatsvinden.



**Tabel 4.11 Huisvesting 2014 m2 VVO**

	<b>m2</b>	<b>%</b>
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100%
Huisvestingsbehoefte	65.530	67%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	31.726	33%
Waarvan verhuurd aan derden	21.679	22%
Niet verhuurd overtollige kantoorruimte	10.047	11%

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 uitzendkrachten die door de SVB zijn ingehuurd. De ruimte in overmaat is verdeeld over diverse locaties van de SVB en soms binnen een locatie verspreid. Waar mogelijk, 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 het Rijksvastgoedbedrijf, te rapporteren over de leegstand. De leegstand kan hierbij worden onderverdeeld in:

1) De financiële leegstand

Dit is de fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters 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 11%.

2) Niet-financiële leegstand

Dit is 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 het Rijksvastgoedbedrijf 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 Rijksvastgoedbedrijf-definitie niet van toepassing.

## **4.10 Overige kosten**

### ***Bureaunkosten***

De totale bureaunkosten voor 2014 bedragen € 8,0 miljoen. Ten opzichte van 2013 zijn deze kosten € 0,9 miljoen hoger, maar wel binnen de begroting 2014. De stijging ten opzichte van 2013 wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere kosten voor porti- en drukwerk in verband met mailings inzake de nieuwe wetgeving rond de inkomensafhankelijke regeling AOW (Tria).

### ***Diensten en diversen***

De realisatie van de categorie 'Diensten en diversen' voor 2014 bedraagt € 14,4 miljoen. Dit is nagenoeg gelijk aan 2013. Binnen de categorie zijn er overschrijdingen (reis- en verblijfkosten en algemene adviezen en keuringskosten ANW) en onderbestedingen (publiciteit en eenmalige teruggave premies), die elkaar compenseren.

---

## 5 De SVB in de omgeving

### 5.1 Nationale samenwerkingsverbanden

#### 5.1.1 Manifestgroep

De Manifestgroep, gestart in 2003, is een informeel netwerk van inmiddels zestien landelijke uitvoeringsorganisaties. Deze groep staat voor innovatie van de publieke dienstverlening, waarbij het accent ligt op elektronische dienstverlening door de gezamenlijke overheden. Om haar doelen te bereiken zoekt de Manifestgroep verbinding met andere (overheids-)partijen. De groep treedt daarbij op als gesprekspartner namens 'de uitvoering'. Vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid helpt zij mee doelstellingen van de overheid vanuit belangen van burgers en bedrijven mede gestalte te geven. Vanouds participeert de SVB actief in alle geledingen van de Manifestgroep, namelijk in het regulier overleg van de bestuurders, de Architectuurraad, Community Voorzieningen, Community Dienstverlening en Community Bedrijfsvoering.

In 2014 is veel aandacht besteed aan de start van de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO). De SVB heeft, via de Manifestgroep, actief meegewerkt aan het uitdenken van de opdracht voor de Nationaal Commissaris en het inrichten van het ondersteunende Bureau NCDO. Daarnaast werkt de SVB, namens de Manifestgroep, mee aan het inrichten van een nieuwe besturing van de digitale overheid en het opstellen van nieuwe financieringsarrangementen voor de zogenaamde generieke digitale infrastructuur (GDI). Hieronder vallen allerlei voorzieningen zoals DigiD, het e-ID-stelsel en de basisregistraties. SVB-Raad van Bestuurslid de heer R.G. Barendse heeft namens de Manifestgroep zitting in het Nationaal Beraad Digitale Overheid.

Het jaar 2014 stond daarnaast in het teken van het aanhalen van banden met gemeenten. De SVB is mede-initiatiefnemer van een regulier overleg tussen de Manifestgroep enerzijds en anderzijds enkele grote gemeenten en gemeentelijke netwerken, zoals die van gemeentesecretarissen en directeuren publieksdiensten. Dit zogenaamde Kloosterhoeveberaad 2.0 onderzoekt op welke manier gemeenten en landelijke uitvoerders door samenwerking de dienstverlening aan burgers en bedrijven kunnen verbeteren. Het blijft daarbij niet bij onderzoek alleen; ook worden gezamenlijk kansrijke projecten uitgevoerd. Dit zijn projecten op gemeentelijk niveau die, mede door de bijdragen van uitvoerders, kunnen worden opgeschaald naar een landelijk niveau.

#### 5.1.2 Rijksbrede Benchmark Groep

De SVB speelt een actieve rol in de RBB-Groep ([www.rbbgroep.nl](http://www.rbbgroep.nl)). Dit is een platform van en voor organisaties in de publieke sector dat is gericht op het leren van elkaar en het samen kennis opbouwen. De SVB levert de voorzitter van deze groep en deelt haar ervaringen en producten via deelname aan diverse platforms en door de beantwoording van gerichte vragen van andere organisaties. Andersom maakt de SVB bij onze vernieuwingen ook gebruik van de ervaring die elders is opgedaan. Zo is een twintigtal medewerkers van de SVB opgeleid in het faciliteren van risk management door één van de partnerorganisaties. Ook nemen wij daartoe jaarlijks deel aan de Rijksbrede Benchmark.

#### 5.1.3 Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering

Het Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering (BOCU) is het vervolg op onderdeel 12 van het programma Compacte Rijksdienst, dat in 2013 werd afgerond. Binnen het BOCU werken de SVB, DUO, Belastingdienst en UWV samen aan vier projecten en vijf expertisecentra. Daarnaast werken CAK, RDW, IND en het ministerie van BZK mee aan sommige activiteiten. De SVB is trekker van twee expertisecentra: BRM (expertisecentrum Business Rules Management) en EBU (Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering).



---

In 2014 is het BOCU door de Algemene Bestuursdienst ‘doorgelicht’ in de vorm van een ‘peer review’. De resultaten van deze review waren over het algemeen positief. De acceptatie van de review in december 2014 door de opdrachtgever (de SG van het ministerie van SZW), betekende ook de formele beëindiging van het BOCU onder verantwoordelijkheid van dit ministerie. De BOCU-organisaties hebben besloten om zélf de ingezette trajecten voort te zetten. Daarbij zal ook gekeken worden naar mogelijkheden om andere organisaties aan te haken. In eerste instantie zal daarvoor worden gekeken naar uitvoeringsorganisaties uit de Manifestgroep.

Een gevolg van de ‘peer review’ is dat in 2015 gestart zal worden met het zogeheten Topberaad inkomensondersteuning. Dit bestaat uit bestuurders van ministeries en uitvoeringsorganisaties. Doelstelling van dit beraad is onder meer het aanhalen van de relatie tussen beleid en uitvoering, zodat in de beleidsfase meer rekening wordt gehouden met de belangen van de uitvoering.

#### **5.1.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie**

Sinds de oprichting in 2005 participeert de SVB in Netspar: oftewel *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 eerstestapjerspensioen. Zo biedt de SVB stageplekken aan 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.

De SVB heeft in 2014 het contract met Netspar verlengd voor de periode 2015-2019. Daarbij heeft de SVB wel nadrukkelijk aandacht gevraagd voor onderzoek naar de AOW, als eerste pijler in het pensioenstelsel.

## **5.2 Internationale activiteiten**

### **5.2.1 Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering**

De SVB is initiator van het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (hierna EBU). De Werkgroep MOE-landers heeft geresulteerd in het per 1 september 2014 door het ministerie van BUZA aanstellen van lokale medewerkers in Polen, Roemenië en Bulgarije. Zij gaan voor de betrokken ketenpartners in Nederland hand- en spandiensten verlenen. In oktober zijn deze medewerkers bij de ketenpartners geïntroduceerd.

De Werkgroep Slimme Diensten heeft een proef bedacht met aanvragen kinderbijslag SVB van ‘John de kennismigrant’ via het Expatcenter Den Haag. De proef is 1 januari 2015 van start gegaan. Verder lopen er binnen deze werkgroep initiatieven op het terrein van DigiD, de 30% regeling van de Belastingdienst en het omwisselen van rijbewijzen bij de RDW. Binnen het EBU wordt ook nagedacht over het gezamenlijk optrekken bij internationale incasso of het inrichten van een levensbewijzen centrale. Dit zal in 2015 verder worden opgepakt. De in 2014 uitgevoerde ‘peer review’ heeft duidelijk gemaakt dat er meer capaciteit en commitment vanuit de deelnemende ketenpartners nodig is om het EBU tot een succes te maken. Dit is via het BOCU teruggekoppeld.

---

### 5.2.2 International Social Security Association

De voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB is vice-chairperson in de Technical Commission (TC) on Organization, Management and Innovation (OMI). Voor alle TC's is een programma samengesteld voor de jaren tot het volgende International Social Security Association (ISSA) wereldcongres, in november 2016. Dit programma moet verder worden uitgewerkt en ingevuld door de Technische-commissieleden, hierin ondersteund door het ISSA-secretariaat. Ter ondersteuning van de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB is een SVB-ISSA Expertteam samengesteld, met vertegenwoordigingen vanuit alle directies. Dit team adviseert de voorzitter vanuit hun eigen expertise en leden hiervan nemen, indien gewenst, deel aan ISSA-workshops en -conferenties. Leden van het team gaan ook de ISSA-Guidelines op hun waarde beoordelen. Vanuit de SVB is een bijdrage geleverd aan 'Compliance on Benefits' en er is deelgenomen aan de 'International Research Conference' in Jeruzalem. Daarnaast is een presentatie gegeven tijdens het Technical Seminar 'e-Services in social security: enhancing quality and scalability' in Baku en tenslotte is de ISSA-conferentie 'Excellence in social security in Africa' bijgewoond.

### 5.2.3 Project in EU-verband: Nationaal Contactpunt

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) vormt de SVB de Steering Board. De Europese Commissie heeft financiën ter beschikking gesteld om het per 1 januari 2015 formeel beëindigde project nog een jaar voort te zetten.

Tijdens een seminar in september 2014 is ingegaan op de rollen van de werkgroepen die op het NCP-platform actief zijn en hoe de moderators discussies in goede banen kunnen leiden, conclusies moeten trekken en zaken kunnen voordragen aan de Administratieve Commissie van de EU. In november 2014 is de verantwoordelijke EU-vertegenwoordiger bezocht om te praten over de financiering van de NCP's na beëindiging van EU-subsidie in 2016 en over de continuering van het NCP-platform. Er zijn positieve toezeggingen gedaan door de EU.

### 5.2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

#### *Voorgenomen opzegging verdrag Marokko*

De onderhandelingen over het bilaterale sociale zekerheidsverdrag met Marokko hebben in 2014 niet tot overeenstemming geleid. Dat, in combinatie met de motie Schut-Welkzijn/Dijkgraaf die in juni werd aangenomen in de Tweede Kamer, heeft ertoe geleid dat het kabinet heeft besloten tot opzegging van dit verdrag. Het wetsvoorstel hiertoe is medio oktober 2014 naar de Tweede Kamer gezonden en is momenteel nog in behandeling.

#### *Acties rond schijnconstructies*

In juli 2014 heeft de minister van SZW aan de Tweede Kamer een voortgangsrapportage gestuurd over de acties rond schijnconstructies. Dit actieplan wordt ondersteund door verschillende ministeries en uitvoeringsinstanties. Doelstelling is om schijnconstructies en oneerlijke concurrentie in detacheringssituaties en bij werken in meerdere landen te voorkomen (Titel 2 EU-Vo 883/2004). De SVB is hierbij nauw betrokken vanwege haar rol in de afgifte en registratie van detachingsverklaringen. 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 de SVB een praktische samenwerking aangegaan met ketenpartners, inspectiediensten en de Belastingdienst om feitenonderzoek mogelijk te maken in moeilijke gevallen. Een werkgroep heeft in 2013 en 2014 mogelijke situaties van schijnzelfstandigheid, postbusfirma's en doorlening verder onderzocht. Het gaat hierbij om diverse bedrijven en enkele honderden detachingsverklaringen. Naar aanleiding hiervan werd in 2014 contact opgenomen met onze zusterorganen in Cyprus, Luxemburg en Portugal om afgegeven detachingsverklaringen te verifiëren en, indien nodig, in te trekken. Dit resulteerde onder andere in werkafspraken met Cyprus, op praktisch en ministerieel niveau. De werkafspraken met Roemenië, Bulgarije en Polen werden herbevestigd. Bij de Nederlandse ambassades in Boekarest, Sofia en Warschau werden lokale medewerkers aangeworven die de samenwerking tussen de Nederlandse en plaatselijke uitvoeringsinstanties ondersteunen.

De Belastingdienst, de Inspectie Leefmilieu en Transport en de SVB voerden eind 2014 een gezamenlijke bestandsanalyse uit op detachingsverklaringen om kennis te vergaren over de verschijningsvormen, risicolanden en het financiële belang bij detachingsconstructies. De resultaten van deze analyse worden begin 2015 gedeeld met de betrokken partners.

#### *Attachés voor sociale zaken*

Ook in 2014 zijn de attachés in Marokko en Turkije en, in mindere mate, 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 over de onderhandelingen over een herziening van de verdragen met deze landen.

De SVB heeft besloten om, uit het oogpunt van bezuinigingen, bij het vertrek van de attaché in Suriname per 1 mei 2014 geen nieuwe attaché te werven. Er is per 1 mei wel een nieuwe lokale medewerker aangetrokken. Er is regelmatig contact met het Bureau om de vinger aan de pols te houden of de in februari gemaakte afspraken met de ambassadeleiding worden nagekomen.

#### *Handhaven in het buitenland*

Het Controle Team Buitenland heeft in 2014 klanten bezocht in België, Duitsland, Italië, Hongarije, Australië en de koninkrijksdelen Aruba en Curaçao.

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

In 2014 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen, die veelal tot concrete resultaten hebben geleid, te weten:

- Met het Franse, Spaanse, Poolse, Hongaarse en Italiaanse zusterorgaan zijn besprekingen gevoerd over het uitwisselen van overlijdensgegevens. Deze uitwisselingen moeten in 2015 van start gaan.
- Eind oktober is het National Insurance Institute (NII) in Israël bezocht en bijgepraat over het beleid.
- Met Japan en Zuid Korea is overleg gevoerd over de toepassing van de toepasselijke wetgeving waardoor detachering mogelijk is. Japan is geadviseerd om de mogelijkheid tot verlenging tot maximaal acht jaar voor te leggen aan het ministerie van SZW.
- Met China zijn in november besprekingen gevoerd over het afsluiten van een verdrag met detachingsbepalingen.

---

## 6 Governance

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

### 6.1 Handvest Publiek Verantwoorden

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden (HPV) 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 HPV) niet alleen aan een verantwoordelijke minister, maar juist ook aan de burgers die zij (be)dienen en de samenleving als geheel. In de loop der jaren hebben ook andere publieke dienstverleners dan ZBO's zich bij de Handvestgroep aangesloten.

De organisaties lieten zich regelmatig door een college van ervaren externe bestuurders en wetenschappers visiteren. Inmiddels heeft de HPV een nieuwe manier gevonden om te kunnen vaststellen of en hoe de dienstverlening aan burgers, maar ook andere stakeholders, kan worden verbeterd: de zogenaamde Handvesttoets. Deze is in 2014 in pilotvorm uitgevoerd bij het Kadaster. In 2015 zal de SVB zich toetsen aan het Handvest.

De organisaties onderschrijven 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 en de deelname aan gezamenlijke en Rijksinitiatieven (om de werking van de uitvoering verder te optimaliseren) te bespreken. In 2015 zal een nieuwe, geactualiseerde en verbeterde code verschijnen, waaraan op dit moment door de HPV wordt gewerkt.

### 6.2 Code goed bestuur

De 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen 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 klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en voeren periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit.

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

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. De jaarrekening c.a. wordt gecontroleerd door de Audit Dienst en de externe accountant. De Audit Dienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Vertegenwoordigers van PwCwonen 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.

### **6.3 Toezichtsbevindingen**

In oktober 2014 is door de Inspectie SZW de nota van bevindingen ‘Sanctieoplegging door Gemeenten, UWV en SVB na Invoering van de Fraudewet’ uitgebracht. Het beeld dat uit het rapport van de inspectie naar voren komt, is dat er verschillend wordt opgetreden in de sanctionering van vergelijkbare overtredingen tussen de uitvoeringsorganisaties. Gemeenten en de SVB handelen daarbij volgens de Inspectie niet (altijd) volgens de werkwijze die de huidige Fraudewet voorschrijft. De uitspraak van de CRvB van 24 november 2014 en ook het rapport van de Nationale ombudsman van 4 december 2014 maakten het voor het kabinet onvermijdelijk de bevindingen van de inspectie vanuit dit nieuwe perspectief te bekijken. Met de uitspraak van de CRvB bleek dat een aantal zaken die de inspectie constateerde, niet meer gegrond is.

Met betrekking tot de ontheffing van de inlichtingenplicht voor gegevens waarover de SVB via bestandskoppelingen reeds beschikt, beroept de SVB zich op de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU). Bij de invoering van de WEU is ervan uitgegaan dat een (overheidsbreed) systeem voor meervoudig gebruik van gegevens ook gevolgen heeft voor de inlichtingenplicht van de burger. Doelstelling is immers dat een burger bij wijziging van een bepaald gegeven of van een omstandigheid dit niet bij talrijke overheidsinstanties hoeft te melden. Deze wet voorziet in de mogelijkheid dat bij ministeriële regeling aan te wijzen administraties (of gegevens daaruit) worden uitgezonderd van de inlichtingenplicht van de burger. Op dit moment is het enige voorbeeld waar het beperken van de inlichtingenplicht al wel is geregeld de situatie in de Algemene Kinderbijslagwet, waarbij het kind studiefinanciering krijgt. Voor de overige gevallen waarin de SVB zich beroept op de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag ontbreekt dus zo’n expliciete ministeriële regeling. De minister van SZW is naar aanleiding van de rapportage van de Inspectie voornemens om, in afstemming met de SVB, te onderzoeken hoe een ministeriële regeling ter beperking van de inlichtingenplicht nader uitgewerkt kan worden.

### **6.4 Raad van Advies**

De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over de strategische 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 meest ruime zin. Voorts kan de Raad van Advies om reflectie worden gevraagd over governancevraagstukken, 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.

#### *Bijeenkomsten Raad van Advies in 2014*

De Raad van Advies is in 2014 viermaal bijeen geweest. De voorzitter van de raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de Raad van Bestuur actuele ontwikkelingen door. Daarmee is de Raad klankbord, geen toezichthouder.

---

Hieronder leest u welke onderwerpen er tijdens de vergaderingen besproken zijn:

- februari: jaarstukken 2013, SVB Tien, toekomstverkenning SVB;
- juni: SVB Tien, strategische agenda;
- september: jaarplan 2015 en Trekkingsrechten PGB;
- december: Trekkingsrechten PGB, follow-up stoppen SVB Tien.

#### *Het stoppen met de ontwikkeling van MRS*

Het jaar 2014 was turbulent. Het besluit van de Raad van Bestuur te stoppen met het programma SVB Tien heeft een grote wissel getrokken op de organisatie. Wat de Raad van Advies betreft, was dit een terecht besluit. Hoe pijnlijk eventuele financiële gevolgen ook zijn, alles beter dan de kwaliteit van de uitvoering in de waagschaal stellen. Het was ook een moedig besluit: jarenlang hebben veel mensen in de organisatie hard aan dit programma gewerkt om de doelstellingen van dit programma te realiseren: een organisatie met meer slagkracht en flexibiliteit door onder meer integraal werkende serviceteams en nieuwe, bijpassende en versterkte IT. De verandering naar integraal werkende teams is de afgelopen jaren geslaagd. Door te stoppen met de verdere ontwikkeling van het Multiregelingsstelsel (MRS), als sluitstuk van de organisatieverandering, is de gewenste IT-ondersteuning van die andere manier van werken een halt toe geroepen. Naar het oordeel van de Raad van Advies is de Raad van Bestuur stap voor stap via een zorgvuldig proces tot onvermijdelijke conclusies gekomen. Wanneer leveranciers uiteindelijk niet de gewenste kwaliteit leveren, moet worden ingegrepen. Het vraagt vervolgens intern veel aandacht voor de afwikkeling van het besluit in de organisatie en voor de mensen die intensief betrokken waren bij het programma. Het vergt de nodige herbezinning van het bestuur om de koers te herpakken. De Raad van Advies constateert dat dit de uiterste aandacht heeft van de organisatie. Een open wisselwerking tussen het departement en de SVB is daarbij cruciaal.

#### *De implementatie van een nieuwe omvangrijke taak*

Tijdens de afwikkeling van het besluit om te stoppen met de verdere ontwikkeling van het MRS is de aandacht van de SVB ook gericht geweest op de implementatie van de trekkingsrechtensystematiek voor de persoonsgebonden budgetten onder de regimes van de Wet op de langdurige zorg (WLZ), de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO), de jeugdzorg en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit waren twee ontwikkelingen die niet erg gelukkig samenvielen, maar wel moesten gebeuren en op hetzelfde moment volledige focus vereisten. Een tour-de-force voor de Raad van Bestuur, om twee onderwerpen van deze omvang tegelijkertijd te besturen. Op dit moment zien we dat de uitgangspunten van deze systeemwijziging (van controle achteraf naar controle vooraf) overeind staan, maar dat de implementatie gepaard gaat met organisatorische problemen. Het is een enorme operatie om meer dan 200.000 zorgovereenkomsten in te voeren en via gemeenten en zorgkantoren te laten accorderen, opdat zorgverleners kunnen worden uitbetaald. Dat niet alle zorgovereenkomsten vóór 1 januari 2015 binnen waren, zette tijdige betaling onder druk. Dat neemt niet weg dat de bereikbaarheid via telefoon en mail van de SVB beneden de door de SVB zelf gestelde eisen is geweest.

De decentralisaties gaan gepaard met omvangrijke systeemwijzigingen. De trekkingsrechtensystematiek voor de persoonsgebonden budgetten is er daar één van. De SVB is daarbij de laatste schakel in een keten met gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars, waarbij deze diverse partijen ook afhankelijk van elkaar zijn. In een keten is het passend dat de partijen in die keten gezamenlijk verantwoording afleggen aan hen op wie de gezamenlijke dienstverlening is gericht, in dit geval de budgethouders en zorgverleners. Als Raad van Advies spreken we de hoop uit dat de samenwerkende ketenpartners deze handschoen gezamenlijk zullen oppakken. Er moet met open vizier worden terug gekeken. De SVB zal dat zeker intern doen, maar ook andere ketenpartners zullen verantwoording moeten afleggen voor hun deel in het proces. Zo kan door de SVB niet op tijd worden uitbetaald als daarvoor noodzakelijke gegevens te laat worden aangeleverd.



---

### *De balans tussen effectiviteit en efficiëntie*

Net zoals in 2013 is in het afgelopen jaar een groot beroep gedaan op de SVB om tal van wetwijzigingen te verwerken opdat deze regelgeving per 1 januari 2015 in kon gaan. Dat is wederom gelukt stelt de Raad van Advies vast, ook in turbulente tijden zoals hierboven beschreven. Evenwel zorgt de opstelsom van nieuwe wet- en regelgeving, het realiseren van de (nog resterende) taakstelling van Rutte II en een stevige nieuwe taak in de vorm van Trekkingsrechten PGB, voor druk op de bedrijfsvoering van de SVB. De Raad van Advies constateert dat nieuwe wet- en regelgeving, los van de maatschappelijke effecten ervan (dat debat hoort in de Tweede Kamer thuis), erop gericht is de uitvoering minder complex te maken. Dat valt vanzelfsprekend te billijken. Evenwel waarschuwt de Raad van Bestuur dat de cumulatie van diezelfde wet- en regelgeving juist een tegengesteld effect kan bewerkstelligen. De Raad van Advies is van mening dat dit een terechte waarschuwing is. Het is aan de beleidsmakers en de verantwoordelijken voor de uitvoering samen om daarop het overzicht te houden en gezamenlijk niet alleen het effect van wet- en regelgeving op zichzelf te bezien en te beoordelen, maar ook in relatie tot een groter geheel van wet- en regelgeving..

De genoemde drie oorzaken voor druk op de bedrijfsvoering leiden tot de vervolgvraag of de balans tussen effectiviteit en efficiëntie nog op orde is. Om effect te bereiken, is immers een bepaalde mate van kennis, kunde en capaciteit nodig. Teveel druk op deze zaken (en daarmee de nadrukkelijke sturing op efficiëntie) kan niet anders dan de consequentie hebben dat er ook druk ontstaat op de effectiviteit van wet- en regelgeving. Beleid en uitvoering liggen in elkaars verlengde en kunnen elkaar wederkerig van dienst zijn en versterken. De Raad van Advies adviseert beleidsmakers en de verantwoordelijken voor de uitvoering om zich bewust te zijn van deze wederkerige relatie en, zoals eerder opgemerkt, daarin gezamenlijk nauwgezet op te trekken.

### *De zelfstandigheid van een zelfstandig bestuursorgaan*

Vorig jaar maakte de Raad van Advies in haar bericht een aantal opmerkingen over de relatie tussen het Rijk en de uitvoerder. De discussie over de aansturing van ZBO's en het toezicht is nog niet verstomd. Vanuit het Rijk nemen we verschillende opvattingen waar over raden van toezicht, raden van advies en audit committees. In de Eerste Kamer werd een rapport over de aansturing van publieke uitvoerders enthousiast onthaald, als ook de aanbeveling daarin om met raden van toezicht te gaan werken. De Leeuw c.s. bevelen juist aan dat niet te doen, maar wel audit committees in te stellen. In dat licht hebben er inmiddels gesprekken plaatsgevonden tussen het moederdepartement en de SVB over het instellen van een audit committee bij de SVB. Deze audit committee zou van de Raad van Bestuur moeten zijn en bovendien geen toezichthoudend orgaan moeten zijn, zoals een Raad van Toezicht. Het zorgt voor een extra zekering voor bestuur en eigenaar, omdat adviezen van de audit committee ook kenbaar gemaakt worden aan het ministerie van SZW. Normaliter is de audit committee een commissie vanuit een Raad van Commissarissen of een Raad van Toezicht. Door sec een audit committee in te stellen, kan men zich afvragen waar de basis ligt van deze commissie. De SVB heeft geen Raad van Toezicht, terwijl zij wel een ZBO is. De SVB stelt daarentegen nu wel een audit committee in, die evenwel geen formele (financiële ) toezichthouder is, maar een adviesfunctie heeft voor de Raad van Bestuur.

De SVB heeft, op uitdrukkelijk verzoek van de Raad van Bestuur, een Raad van Advies, die dus geen toezichthouder is. De Raad van Advies heeft geen wettelijke basis. De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur met het moederdepartement nog eens grondig over het geheel van de governance te spreken. De huidige hybride constructie brengt het risico met zich mee dat een organisatie zoals de SVB dan weer wel en dan weer niet van het moederdepartement is. En dat roept vervolgens vragen op rondom de werkelijke zelfstandigheid van een ZBO. De mate van zelfstandigheid van zo'n bestuursorgaan moet niet wisselen per situatie en zeker niet in spanningsvolle omstandigheden tot verschillen van inzicht leiden. Om dat te voorkomen, beveelt de Raad van Advies een gemeenschappelijke en open verkenning van de governancevragen aan. De Raad van Advies wil geen misverstand laten bestaan over haar opvattingen: een grote en complexe professionele

organisatie als de SVB is gebaat bij voldoende professionele autonomie en volwassen verantwoordingsrelaties die daarbij passen, en bijbehorende advies- en toezicht structuren.

#### *Vergoedingen Raad van Advies*

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

**Tabel 6.1 Vergoedingen Raad van Advies**

(1 = € 1)

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Vergoeding 2014</b>
De heer prof. drs. J. Wallage	Voorzitter Raad van Advies	15.000
De heer mr. H. Bosma	Lid Raad van Advies	11.183
De heer A.M. Vliegthart	Lid Raad van Advies	11.183
De heer J.G. van der Werf	Lid Raad van Advies	11.183
De heer prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid Raad van Advies	11.183

De SVB houdt ten aanzien van de vergoedingen voor haar leden van de Raad van Advies rekening met de regels van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). De leden voldoen aan deze regels (exclusief reiskostenvergoeding).

## **6.5 Cliëntenraad**

De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan, dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt aan de Raad van Bestuur van de SVB. Zijn belangrijkste aandachtspunt is de dienstverlening aan de klanten van de SVB. De Cliëntenraad laat zich informeren door de RvB en stelt waar nodig kritische vragen.

#### *Werkzaamheden Cliëntenraad*

In 2014 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB. Aan de orde kwamen onder meer:

- de impact van de bezuinigingen bij de SVB op de kwaliteit van de dienstverlening;
- klachtenrapportages en klanttevredenheid: de Cliëntenraad juicht het toe dat de SVB bij klachten eerst telefonisch een oplossing zoekt in plaats van via schriftelijke communicatie;
- het woonlandbeginsel en de invoering van de twee-woningen-regel;
- het Multiregelingsstelsel en de gevolgen van de beëindiging daarvan voor de dienstverlening;
- het traject 'Team SVB, Samen Leren Doen';
- het belang dat de Cliëntenraad hecht aan een goede informatievoorziening aan grensarbeiders;
- de Trekkingsrechten PGB die door de SVB uitgevoerd gaan worden.

Ook in 2014 heeft de Cliëntenraad zich weer ingezet voor goede en tijdige informatie naar de klanten toe. Leden van de Cliëntenraad hebben meegeschreven aan mailings aan klanten over nieuwe wetgeving. Suggesties ter verbetering van de website zijn door de SVB overgenomen. Zo is onder meer het nieuwe belastingverdrag met Duitsland, dat per 1 januari 2015 van kracht is gegaan, op verzoek van de Cliëntenraad op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) vermeld.

De Cliëntenraad heeft een bezoek gebracht aan de locatie Leiden en heeft zich door IST-medewerkers uitgebreid over het werk laten informeren. Voorts is er gesproken met bestuursleden en medewerkers die de wetten voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen uitvoeren.

De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar ook het gebruikelijke overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gevoerd. Drie leden van de SVB Cliëntenraad zitten ook in de LCR.



De Cliëntenraad brengt jaarlijks advies uit over de beleidsregels alvorens deze bij besluit worden vastgesteld. In dit kader stelde de raad in 2014 op een enkel punt een verbetering voor. Onder andere met betrekking tot de eigen bijdrage die ouders moeten betalen wanneer hun kind voor minder dan zes maanden uit huis geplaatst wordt. De Cliëntenraad acht het van belang dat financiële obstakels, die ouders zouden kunnen belemmeren mee te werken aan hulp die aangeboden wordt door jeugdzorg, weggenomen worden.

De zetel van het Landelijk overleg Minderheden (LOM) in de Cliëntenraad vervalt per 1 januari 2015 door de intrekking van de Wet overleg minderhedenbeleid (Wom). Samen met de Raad van Bestuur zoekt de Cliëntenraad naar een geschikte invulling van deze vacature.

**Tabel 6.2 Samenstelling van de Cliëntenraad (op alfabetische volgorde)**

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>
Mw. mr. K.W. Alderliesten-Begthel	Individueel lid
Mw. mr. G.F.P. Baaij	Individueel lid
Mw. V. Domela Nieuwenhuis	Afgevaardigd door de FNV
De heer W.F.M. Jansen	Afgevaardigd door CSO
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen	Individueel lid
De heer J.A. Kleijn	Afgevaardigd door CNV
De heer I.B. Rasmijn	Afgevaardigd door LOM
De heer H. van Roosebeek	Individueel lid
De heer A.J.G.M. Reuver	Afgevaardigd door VCP
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen	Individueel lid
De heer drs. A.C. de Vries	Voorzitter

De heer A.F. Stijntjes voerde in het verslagjaar het ambtelijk secretariaat van de Cliëntenraad.

## **6.6 Risicomanagement**

Risicomanagement met zijn instrumentarium is ook in het jaar 2014 weer dienstbaar geweest aan de beheersing van de SVB. Onafhankelijke toetsing van het risicomanagementproces heeft bevestigd dat de verbeterpunten in lijn liggen met de door de organisatie zelf onderkende verbeterpunten. Deze verbeterpunten zullen planmatig gedurende het jaar 2015 verder worden opgepakt. De Raad van Bestuur zal maandelijks ruimschoots aandacht besteden aan de bespreking van het actuele concernbrede risicoregister.

### **Terugblik op 2014**

De SVB heeft in het najaar van 2014 besloten om te stoppen met de ontwikkeling van het Multiregelingensysteem. Na dat besluit verdwenen belangrijke bestaande risico's en kwamen er andere voor in de plaats. Om het gewijzigde risicoprofiel te monitoren, is in het najaar van 2014 het top-downrisicoregister vanuit het perspectief van de Raad van Bestuur en concernriskmanagement herijkt en verder geprofessionaliseerd.

Onderzoek heeft aangetoond dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar is (geweest) en dat de huidige informatiesystemen nog minstens vijf jaar operationeel kunnen blijven.

---

### Vooruitblik 2015

De grootste risico's en kansen voor het jaar 2015 zijn:

- de technische en functionele realisatie en inbedding van het trekkingsrechtensysteem. Hier spelen externe risico's, zoals afhankelijkheid van de regiefunctie van opdrachtgever VWS en afhankelijkheid van ketenpartners, zoals gemeenten en zorgverzekeraars. Daarnaast spelen besturingsrisico's: de Raad van Bestuur moet in haar keuzes de inschatting maken of de nagestreefde excellente dienstverlening realistisch en haalbaar is. Ook zal permanent duidelijkheid betracht moeten worden naar externe partijen waar de SVB wel en waar de SVB niet verantwoordelijk voor is. De besturingskeuzes beïnvloeden de middelenrisico's (personeel, werking IT en geld) en procesrisico's. Immers, hoe hoger de ambitie hoe hoger het risico, maar ook hoe groter de kans om onze klant van goede dienstverlening te voorzien;
- het absorberen van de reeds bekende en eventueel nog volgende wetswijzigingen. Aspecten die hier van belang zijn, liggen deels in de werking van de ondersteunende IT, maar vooral ook in het verankeren van de werkzaamheden in de uitvoering, waaronder het adequaat blijven opleiden van medewerkers in relatie met de bestaande werkdruk en voorraden;
- het managen van de IT-capaciteit. Daartoe zal onder andere gewerkt gaan worden met een gewijzigde governance, een releasekalender, een aangepast business-informatie-proces en aanscherping van het portfoliomanagement;
- het realiseren van de financiële taakstelling. Daartoe zal, naar verwachting, een deel van de formatie buiten het primaire proces, boventallig worden verklaard. .. De risicoaspecten liggen op het financiële en op het organisatorische vlak. Het biedt ook kansen om processen nog doelmatiger te organiseren.

## 7 Jaarrekening

### 7.1 Balans per 31 december 2014

Na bestemming van het saldo van baten en lasten

ref. bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
1 Immateriële vaste activa	-	6,5
2 Materiële vaste activa	133,3	143,5
3 Financiële vaste activa	853,7	853,7
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>987,0</b>	<b>1.003,7</b>
<b>Vlottende activa</b>		
4 Vorderingen	7.224,0	7.696,0
5 Liquide middelen	0,7	0,2
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>7.224,7</b>	<b>7.696,2</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>8.211,7</b>	<b>8.699,9</b>
<b>Passiva</b>		
<b>Fondsen</b>		
6 Fondsvermogen	3.395,6	3.472,0
7 Bestemmingsreserves	2,1	10,4
8 Bestemmingsfondsen	-	5,1
9 Egalisatiereserve	0,2	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>3.397,9</b>	<b>3.487,5</b>
10 Voorzieningen	54,6	57,5
11 Langlopende schulden	1,3	1,3
12 Kortlopende schulden	4.757,9	5.153,6
<b>Totaal passiva</b>	<b>8.211,7</b>	<b>8.699,9</b>

Door een presentatiewijziging zijn de cijfers van 2013 aangepast. Zie hiervoor paragraaf 7.4.4 Bepaling saldo van baten en lasten bij het onderdeel Presentatiewijziging.

## 7.2 Staat van baten en lasten over 2014

ref. bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2014	2014	2013
<b>Baten premie gefinancierd</b>			
13 Algemene Ouderdomswet	34.470,8	34.768,0	31.708,4
13 Algemene nabestaandenwet	1.053,1	1.026,2	892,2
<b>Baten budget gefinancierd</b>			
14 Algemene Kinderbijslagwet	3.268,3	3.295,0	3.298,8
14 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	235,8	232,4	209,7
15 Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	26,0	27,7	28,9
15 Wet op het kindgebonden budget	14,2	14,7	12,2
16 Wet kinderopvang	0,6	1,4	1,1
16 Tegemoetkoming asbestslachtoffers	5,1	4,7	3,7
17 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	986,7	1.003,5	1.208,9
17 Overbruggingsregeling AOW	11,9	58,1	7,5
18 Remigratiewet	43,9	40,3	38,3
18 Regeling bijstand buitenland	1,6	1,7	1,8
19 Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Zuid-Sudan	0,0	-	0,0
19 Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / Anw	-	-	0,7
<b>Baten sv-taken</b>	<b>40.118,0</b>	<b>40.473,7</b>	<b>37.412,2</b>
Baten niet-sv-taken	56,1	53,4	39,1
<b>Totaal baten</b>	<b>40.174,1</b>	<b>40.527,1</b>	<b>37.451,3</b>
<b>Lasten premie gefinancierd</b>			
13 Algemene Ouderdomswet	34.966,4	34.947,1	33.530,8
13 Algemene nabestaandenwet	647,1	624,9	793,9
<b>Lasten budget gefinancierd</b>			
14 Algemene Kinderbijslagwet	3.268,3	3.295,0	3.298,8
14 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	235,8	232,4	209,7
15 Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	26,0	27,7	28,9
15 Wet op het kindgebonden budget	14,2	14,7	12,2
16 Wet kinderopvang	0,6	1,4	1,1
16 Tegemoetkoming asbestslachtoffers	5,1	4,7	3,7
17 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	986,7	1.003,5	1.208,9
17 Overbruggingsregeling AOW	11,9	58,1	7,5
18 Remigratiewet	43,9	40,3	38,3
18 Regeling bijstand buitenland	1,6	1,7	1,8
19 Tijdelijke regeling verstrekkingen gepatrieerden Zuid-Sudan	0,0	-	0,0
19 Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / Anw	-	-	0,7
<b>Lasten sv-taken</b>	<b>40.207,6</b>	<b>40.251,5</b>	<b>39.136,3</b>
Lasten niet-sv-taken	56,1	53,4	39,1
<b>Totaal lasten</b>	<b>40.263,7</b>	<b>40.304,9</b>	<b>39.175,4</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-89,6</b>	<b>222,2</b>	<b>-1.724,1</b>

## 7.3 Kasstroomoverzicht

Directe methode

bedragen x € 1 miljoen	2014	2013
<i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	24.896,9	24.758,3
Financiering door het Rijk	15.620,5	12.555,3
Overige ontvangsten	94,6	76,5
	40.612,0	37.390,1
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-39.921,7	-38.695,3
Uitvoeringskosten	-262,7	-237,5
Overige uitgaven	-6,7	-6,3
	-40.191,1	-38.939,1
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>420,9</b>	<b>-1.549,0</b>
<i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in immateriële vaste activa	-2,6	-8,5
Investerings in materiële vaste activa	-1,8	-7,0
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-4,4</b>	<b>-15,5</b>
<i>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie rekening courant Rijk	-407,7	1.563,9
Bijdrage FVP	-8,3	-
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>-416,0</b>	<b>1.563,9</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>0,5</b>	<b>-0,6</b>
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie liquide middelen	0,5	-0,6
<b>Totaal</b>	<b>0,5</b>	<b>-0,6</b>

Het bedrag van de Bijdrage FVP bestaat uit twee onderdelen. Er is een afkoopsom van € 7,5 miljoen voor de personele voorziening FVP en een afkoopsom ad € 0,8 miljoen inzake toekomstige uitvoeringskosten.

## 7.4 Waarderingsgrondslagen

### *Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening*

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 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, heeft de SVB voorzieningen getroffen voor oninbaarheid.

---

Onder de SV-taken vallen de volgende wetten/regelingen:

- Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)
- Algemene nabestaandenwet (Anw)
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)
- Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens
- Remigratiewet (REM)
- Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)
- Regeling Bijstand Buitenland (BYBU)
- Wet kinderopvang (WKO)
- Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw
- Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan

### ***Wijzigingen SV taken***

In de loop van 2014 is de SVB gestart met de uitvoering van de Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens. Deze regeling is in 2014 ingevoerd door het kabinet Rutte II ter ondersteuning van de lagere inkomens en heeft een eenmalig karakter.

Daarnaast is de Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw per 1 juli 2013 beëindigd.

### ***Dienstverlening/Bedrijfsvoering***

In de verantwoording wordt onderscheid gemaakt tussen Dienstverlening en Bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering betreft alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB.

#### **7.4.1 Activa**

##### ***Immateriële vaste activa***

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, 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.

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname. Er wordt rekening gehouden met de bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht. De afschrijvingstermijn voor immateriële vaste activa bedraagt vijf jaar.

##### ***Materiële vaste activa***

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met de bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, worden op directe opbrengstwaarde gewaardeerd. Incidentele baten uit de verkoop van onroerende zaken worden in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs van de vervangende investering. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per project hoger is dan € 0,05 miljoen (2013:

---

€ 0,1 miljoen) en is daarmee het activeringsbedrag gewijzigd. Als gevolg van deze wijziging worden meer investeringen geactiveerd en worden daarmee de activa en kosten inzichtelijker gemaakt.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: 50 jaar
- Gebouwen: 10 – 40 jaar
- Installaties gebouwen: 3 – 15 jaar
- Computerinstallaties: 2 – 4 jaar
- Overige activa: 2 – 10 jaar

Afschrijvingskosten zijn niet afzonderlijk verantwoord in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in zowel de SV-taken als de niet-SV-taken. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn inbegrepen onder de afschrijvingen.

Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van een actief. Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is geen voorziening voor groot onderhoud gevormd. De kosten worden rechtstreeks in het saldo van baten en lasten verantwoord.

#### **Operationele leasing**

Leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

#### **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. Op financiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

#### **Vorderingen**

De premievorderingen AOW en Anw worden gewaardeerd 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 premiebatens op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Nabetalingen worden gewaardeerd op kasbasis.

#### **Liquide middelen**

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **7.4.2 Passiva**

#### **Fondsen**

##### **Fondsvermogen**

Het fondsvermogen ('eigen vermogen') 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 hanteert de SVB de liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent dat een vermogen 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 fondsvermogen 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. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in principe alle reserves worden benut en de restanten in het SV-domein overgaan naar de egalisatiereserve. Uitzondering daarop vormt een toekomstig te vormen reserve die de frictiekosten als gevolg van de taakstellingen Rutte I en II kan opvangen.

Voor de fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijven de bestemmingsreserves gehandhaafd.

### *Bestemmingsfondsen*

Bestemmingsfondsen zijn een deel van het eigen vermogen waaraan door het ministerie van SZW een beperkte bestedingsmogelijkheid dan wel specifieke bestemming is gegeven.

### *Egalisatiereserve*

De egalisatiereserve wordt gevoed met het verschil tussen de begroting en de lasten van de SV-activiteiten. De egalisatiereserve kan zowel positief als negatief zijn en dient ter vereffening van incidentele mee- en/of tegenvallers in afzonderlijke begrotingsjaren. De egalisatiereserve kan alleen worden gebruikt voor uitvoeringskosten. De maximale omvang van de egalisatiereserve is vijf procent van het gemiddelde van de SV-begroting van de afgelopen drie jaar.

### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

- De 'voorzieningen Sociaal Plan en Frictiekosten' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken. De voorzieningen zijn berekend op basis van de totale rechten, rekeninghoudend met de kans op herplaatsing van medewerkers.
- De waarde van de 'voorzieningen Reorganisatie SVB en Wachtgelden' is het totaal van de individueel vastgestelde rechten op wachtgeld (berekend als het product van actuele wachtgelduitkering en looptijd).
- De omvang van de 'WW-voorzieningen' is berekend op basis van de totale WW-rechten, rekeninghoudend met de kans op herplaatsing van medewerkers.
- De 'voorziening Afname activiteiten V&O' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en (voor personen uit dienst) door individueel vastgestelde WW-rechten.
- De waarde van de 'voorziening FVP' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en (voor personen uit dienst) door individueel vastgestelde WW-rechten. De totale voorziening wordt bijgesteld op basis van de gerealiseerde onttrekkingen van het lopende jaar. Wanneer de SVB een bijdrage van derden ontvangt, wordt deze bijdrage via de staat van baten en lasten verantwoord.



- 
- De waarde van de ‘voorziening Eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte.
  - De omvang van de ‘voorziening Toeslagen op Pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is van twee procent (hetzelfde percentage als in 2013). De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van actuele sterftetafels.
  - De waarde van de ‘voorziening Juridische procedures’ volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures voor uitspraak van een rechter.

### **7.4.3 Schulden**

#### ***Langlopende schulden***

Langlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de langlopende schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen.

#### ***Kortlopende schulden***

Kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen reële waarde.

### **7.4.4 Bepaling saldo van baten en lasten**

#### ***Toerekening van baten en lasten***

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben, tenzij anders vermeld.

#### ***Premies***

De premiebaten AOW en Anw worden toegerekend volgens de EMU-definitie, zoals is toegelicht bij de vorderingen.

#### ***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 Bijdrage in de kosten van kortingen (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 desbetreffende jaar. Daarnaast wordt het gerealiseerde vermogenoverschot/-tekort van het voorgaande jaar in het huidige boekjaar verrekend.

---

### ***Uitvoeringskosten***

De SVB berekent kosten door aan de regelingen die uitgevoerd worden en aan derden. Hierbij wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) ook direct worden doorberekend. Indirecte kosten worden berekend aan de kostendragers door, op basis van verdeelsleutels. De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

### ***Interesttoerekening***

De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet Geïntegreerd Middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het Rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. Het dagpercentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor (voor debetsaldi) of éénmaands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor bij creditsaldi of éénmaands Euribor bij debetsaldi.

Het saldo tussen de rekening-courantrente (SVB en fondsen) en de door de SVB gerealiseerde rente (inclusief gerealiseerde rente op de vordering op het ministerie van Financiën) wordt toegerekend 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.

### ***Personeelsbeloningen***

Lonen, salarissen en sociale lasten worden, op grond van de arbeidsvoorwaarden, verwerkt in de staat van baten en lasten, voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers, respectievelijk de Belastingdienst.

### ***Pensioenregeling***

De SVB heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. 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 indexatie wordt jaarlijks door de pensioenkamer vastgesteld.

De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2014 101,1 procent (bron: website ABP 30 januari 2015). Per 31 december 2013 was dit 105,9 procent (bron: website ABP 31 januari 2014).

---

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan het ABP betaald door de SVB. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa, indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

### **Financiële baten en lasten**

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

### **Presentatiewijziging**

In 2014 zijn de tabellen, zoals opgenomen in de toelichting op de balans en staat van baten en lasten, ten opzichte van 2013 veranderd. Onderstaand worden deze veranderingen toegelicht. Deze presentatiewijziging heeft geen impact op het vermogen en het saldo van baten en lasten.

- De verantwoording wordt voor het eerst dit jaar in miljoenen weergegeven in plaats van in duizendtallen.
- De afkortingen 'R' en 'B' die in diverse tabellen worden weergegeven, staan voor Realisatie en Begroting van het desbetreffende jaar.
- Aangezien de cijfers nu in miljoenen worden weergegeven, is er soms een '–' (vertegenwoordigd geen bedrag) of '0' (bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.
- De tabellen zijn aangepast en er is een splitsing gemaakt in:
  - o staat van baten en lasten SVB Dienstverlening;
  - o staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering;
  - o uitvoeringskosten;
  - o totaal gefinancierd SV;
  - o premie gefinancierd;
  - o budget gefinancierd.

In de jaarrekening 2013 is de nog te verrekenen Rijksbijdragen zowel als vordering als schuld vermeldt. In deze jaarrekening is het per saldo nog te verrekenen Rijksbijdragen gesaldeerd opgenomen. De vergelijkende cijfers over het jaar 2013 zijn aangepast in deze jaarrekening.

De premiebaten van de AOW zijn onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten AOW te financieren. Er is voor gekozen om, zowel bij de AOW als Anw, het premiebedrag in de staat van baten en lasten SVB-Bedrijfsvoering gelijk te stellen aan de kosten van de bedrijfsvoering. Het premiebedrag in de staat van baten en lasten SVB-Dienstverlening is het totaal aan premiebaten AOW en Anw, minus het bedrag dat is toegerekend aan Bedrijfsvoering.

### **Wet normering bezoldiging topfunctionarissen**

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 van 23 december 2014, van de minister van BZK en deze als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd.

## Kasstroomen

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode en bestaat uit drie onderdelen:

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

Kasstroomen 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 kasstroomen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van vaste activa opgenomen. Onder kasstroomen uit financieringsactiviteiten wordt begrepen de financiering middels de rekening-courantverhouding met het Rijk.

## 7.5 Toelichting op de balans

### 1. Immateriële vaste activa

bedragen x € 1 miljoen	Verwerving intellectueel eigendom	Bijdragen derden	Totaal
<b>Samenstelling 1 januari 2014</b>			
Aanschafwaarde	28,3	-21,8	6,5
Cumulatieve afschrijvingen	-	-	-
<b>Boekwaarde 1 januari 2014</b>	<b>28,3</b>	<b>-21,8</b>	<b>6,5</b>
Bij: investeringen	-	-	-
Af: bijzondere waardevermindering	28,3	-21,8	6,5
Af: afschrijvingen	-	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2014</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Samenstelling 31 december 2014</b>			
Aanschafwaarde	-	-	-
Cumulatieve afschrijvingen	-	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2014</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

De activering betrof het verkrijgen van het intellectueel eigendom inzake het Multiregelingsstelsel (MRS). In september 2014 heeft de SVB besloten te stoppen met de ontwikkeling van het MRS. Dientengevolge zijn de investeringen inzake het MRS van 1 januari 2014 tot 1 september 2014 niet meer geactiveerd, maar direct in de exploitatie opgenomen.

Als gevolg van het besluit te stoppen met het MRS is er sprake van een bijzondere waardevermindering van de investeringen tot en met 31 december 2013. Het uitgangspunt hierbij is dat de realiseerbare waarde van de geactiveerde delen van het MRS nihil is.

## 2. Materiële vaste activa

bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
<b>Samenstelling 1 januari 2014</b>						
Aanschafwaarde	42,1	155,4	86,7	43,1	19,0	346,3
Cumulatieve afschrijvingen	1,8	78,8	73,5	36,7	12,0	202,8
<b>Boekwaarde 1 januari 2014</b>	<b>40,3</b>	<b>76,6</b>	<b>13,2</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>143,5</b>
Investeringsen	-	0,6	0,4	2,2	-	3,2
Desinvesteringen	-	31,4	25,4	6,6	9,9	73,3
Cum. afschrijving desinvesteringen	-	-31,4	-25,4	-6,6	-9,9	-73,3
Afschrijvingen	0,2	4,0	4,1	4,1	1,0	13,4
<b>Boekwaarde 31 december 2014</b>	<b>40,1</b>	<b>73,2</b>	<b>9,5</b>	<b>4,5</b>	<b>6,0</b>	<b>133,3</b>
<b>Samenstelling 31 december 2014</b>						
Aanschafwaarde	42,1	124,6	61,7	38,7	9,1	276,2
Cumulatieve afschrijvingen	2,0	51,4	52,2	34,2	3,1	142,9
<b>Boekwaarde 31 december 2014</b>	<b>40,1</b>	<b>73,2</b>	<b>9,5</b>	<b>4,5</b>	<b>6,0</b>	<b>133,3</b>

De SVB waardeert haar gebouwen, die zij in eigen gebruik heeft, tegen historische kostprijs minus lineaire afschrijvingen. De SVB toetst regelmatig, op basis van de input van onafhankelijke marktpartijen, de vervangingswaarde (marktwaarde) van haar panden. Daaruit blijkt dat de totale marktwaarde hoger is dan de totale boekwaarde en WOZ-waarde.

De investeringen in business intelligence (BI), zijn bruikbaar in de toekomst en zijn als investering opgenomen in de categorie materiële vaste activa (onder computerinstallaties) voor een bedrag van € 0,6 miljoen.

## 3. Financiële vaste activa

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
Algemene Kinderbijslagwet	843,8	843,8
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen	2,2	2,2
Tegemoetkoming ouder van thuiswonende gehandicapte kinderen	5,4	5,4
Wet op het kindgebonden budget	2,3	2,3
Regeling bijstand buitenland	0,0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>853,7</b>	<b>853,7</b>

De financiële vaste activa betreffen een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. Aangezien tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend, heeft deze overgang tot niet-afgerekende uitkeringslasten en voorzieningen geleid. De vorderingen worden verrekend bij liquidatie van de fondsen.

Over de vorderingen wordt geen rente in rekening gebracht.

## 7.5.1 Vlottende activa

### 4. Vorderingen

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
<b>Dienstverlening</b>		
Te verrekenen premies Belastingdienst	4.528,0	4.998,0
Vordering premiebatens Belastingdienst	2.554,0	2.569,0
Uitkeringsdebiteuren	106,4	98,8
Overlopende activa	21,5	25,1
Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	8,7	-
Rekening-courant Niet-SV regelingen	3,3	2,1
	7.221,9	7.693,0
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Debiteuren	1,4	2,3
Overige vorderingen	0,7	0,7
	2,1	3,0
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>7.224,0</b>	<b>7.696,0</b>

Van de totale vorderingen heeft ad € 7.223,9 miljoen (2013: €7.695,9 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en ad € 0,1 miljoen (2013: € 0,1 miljoen) een looptijd langer dan een jaar.

#### *Te verrekenen premies Belastingdienst*

bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdoms wet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebatens	2.041,1	81,1	2.122,2
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2012	1.094,7	61,5	1.156,2
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2010	1.087,3	159,8	1.247,1
Te ontvangen met betrekking herberekening loonheffing 2012	2,4	0,1	2,5
<b>Te verrekenen premies Belastingdienst</b>	<b>4.225,5</b>	<b>302,5</b>	<b>4.528,0</b>

#### *Vordering premiebatens Belastingdienst*

Dit zijn de premies voor de loonbelasting over januari 2015. Volgens de EMU-definitie worden deze premies toegerekend aan 2014.

#### *Overlopende activa*

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	12,5	14,8
Vooruitbetaalde kosten	5,2	4,1
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premie	3,7	5,6
Vorderingen inzake regres	0,1	0,1
Te vorderen bijdrage ouderdomsfonds ZIN	0,0	0,5
<b>Totaal overlopende activa</b>	<b>21,5</b>	<b>25,1</b>

De post overlopende activa bestaat voor het grootste deel uit nog te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk.

## Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Wet of regeling	Programmakosten				Uitvoeringskosten		Totaal afrekening
	Realisatie 2014	Voorschot 2014	Afrekening 2014	Realisatie 2014	Voorschot 2014	Afrekening 2014	
Algemene Kinderbijslagwet	3.201,2	3.200,0	1,2	65,7		65,7	66,9
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen*	215,1	208,0	7,1	19,9		19,9	27,0
Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen**	21,0	21,9	-0,9	1,4		1,4	0,5
Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen	3,6	3,9	-0,3	0,0		0,0	-0,3
Wet op het kindgebonden budget (buitenland)***	9,4	10,3	-0,9	4,8		4,8	3,9
Wet kinderopvang (toeslag buitenland)	0,6	0,9	-0,3	0,0		0,0	-0,3
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	4,0	3,9	0,1	1,1		1,1	1,2
Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen	986,2	985,0	1,2	0,5		0,5	1,7
Overbruggingsregeling AOW	10,7	11,3	-0,6	1,2		1,2	0,6
Remigratiewet	40,9	38,9	2,0	3,0		3,0	5,0
Regeling bijstand buitenland	1,4	1,4	0,0	0,2		0,2	0,2
Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					97,7	-97,7	-97,7
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>4.494,1</b>	<b>4.485,5</b>	<b>8,6</b>	<b>97,8</b>	<b>97,7</b>	<b>0,1</b>	<b>8,7</b>

\*De programmakosten zijn inclusief Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens.

\*\* De uitvoeringskosten zijn inclusief extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG+).

\*\*\* De uitvoeringskosten zijn inclusief Wet kinderopvang (WKO).

## 5. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

### 7.5.2 Passiva

## 6. Fondsvermogen

bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
<b>Fondsvermogen per 1 januari 2014</b>	<b>1.131,0</b>	<b>2.341,0</b>	<b>3.472,0</b>
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen per 1 januari 2014	1.021,0	69,0	1.090,0
Mutatie normvermogen 2014	-97,0	6,0	-91,0
<b>Normvermogen per 31 december 2014</b>	<b>924,0</b>	<b>75,0</b>	<b>999,0</b>
<b>Vermogenoverschot</b>			
Vermogenoverschot per 1 januari 2014	110,0	2.272,0	2.382,0
Mutatie normvermogen 2014	97,0	-6,0	91,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	-482,4	406,0	-76,4
<b>Vermogenoverschot per 31 december 2014</b>	<b>-275,4</b>	<b>2.672,0</b>	<b>2.396,6</b>
<b>Totaal fondsvermogen per 31 december 2014</b>	<b>648,6</b>	<b>2.747,0</b>	<b>3.395,6</b>

Het fondsvermogen bij de AOW is lager dan ultimo 2013 omdat het AOW-fonds ultimo 2014 geëindigd is met een negatief saldo van baten en lasten, dat aan het fondsvermogen is onttrokken. De reden van het negatieve saldo is dat 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.

De toename van het fondsvermogen bij de Anw komt omdat het premietarief, dat vastgesteld wordt door de minister van SZW, voor de Anw dusdanig hoog is dat de inkomsten uit premies structureel

hoger zijn dan de uitkeringslasten. Dit is te zien in de toelichting op de staat van baten en lasten bij de premiegefinancierde fondsen.

### 7. Bestemmingsreserves

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt:

bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	Totaal
<b>Stand 1 januari 2014</b>	<b>8,3</b>	<b>2,1</b>	<b>10,4</b>
Toevoeging	-	-	-
Onttrekking	8,3	-	8,3
<b>Stand 31 december 2014</b>	<b>-</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>

#### *Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009*

De bestemmingsreserve efficiencytaakstelling, die de afgelopen jaren is gevormd ter dekking van mogelijke tekorten in de uitvoeringskosten als gevolg van de taakstellingen Balkenende, is, conform begroting, in 2014 geheel aangewend.

#### *Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning*

De reserve is gevormd ter dekking van liquidatiekosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo); dit betreft een niet-SV-regeling. De bestemming is echter door de Raad van Bestuur verruimd; de reserve kan nu ook worden ingezet ter dekking van onvoorziene kosten bij de uitvoering van Trekkingsrechten PGB. Er hebben in 2014 geen mutaties plaatsgevonden in de reserve.

### 8. Bestemmingsfondsen

Het verloop van de bestemmingsfondsen is als volgt:

bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsfonds versnelling VVA	Bestemmingsfonds EESSI	Totaal
<b>Stand 1 januari 2014</b>	<b>4,7</b>	<b>0,4</b>	<b>5,1</b>
Toevoeging	-	-	-
Onttrekking	4,7	0,4	5,1
<b>Stand 31 december 2014</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### *Bestemmingsfonds versnelling VVA*

Het bestemmingsfonds versnelling VVA is gevormd om de structurele activiteiten te financieren die voortkwamen uit het programma verzekeren, dat tot 2012 heeft gelopen. Inmiddels zijn de werkzaamheden geheel geïntegreerd in de reguliere bedrijfsvoering, waardoor specifieke financiering uit het bestemmingsfonds niet meer nodig is. In overleg met het ministerie van SZW is besloten om het bestemmingsfonds in 2014 geheel aan te wenden.



### Bestemmingsfonds EESSI

Dit betreft het niet-bestede deel van de budgetten voor gegevensuitwisseling tussen Europese landen. De verplichting rondom deze Europese activiteiten is steeds in de tijd vooruitgeschoven. Gezien de financieel beperkte omvang zal, wanneer deze activiteiten gaan plaatsvinden, dit in de reguliere begroting worden opgenomen. In overleg met het ministerie van SZW is besloten om het bestemmingsfonds in 2014 geheel aan te wenden.

### 9. Egalisatiereserve

Het saldo tussen de kosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het Suwi-domein is, conform de nieuwe richtlijnen, toegevoegd aan de egalisatiereserve. De nieuwe richtlijnen hebben betrekking op het besluit van de staatssecretaris van SZW van 11 maart 2014, nummer 2014-025772. Ultimo 2014 is een positief saldo gerealiseerd van € 0,2 miljoen.

Het verloop van de egalisatiereserve is als volgt:

bedragen x € 1 miljoen	2014	2013
<b>Stand per 1 januari</b>	-	-
Toevoeging	0,2	-
Onttrekking	-	-
<b>Stand per 31 december</b>	<b>0,2</b>	-

### 10. Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen	45,5	51,0
Overige voorzieningen	9,1	6,5
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>54,6</b>	<b>57,5</b>

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De toerekening van de SVB aan de voorzieningen vindt plaats naar wetten/regelingen. Hierdoor is het mogelijk dat er per voorziening zowel een dotatie als vrijval ontstaat.

#### Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

bedragen x € 1 miljoen	Reorgani- saties SVB	Wacht- gelden, kosten Sociaal Plan en WW	Sociaal Plan en Friciekosten	Afname activiteiten V&O	FVP	Totaal
<b>Stand 1 januari 2014</b>	<b>1,6</b>	<b>8,9</b>	<b>39,1</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>51,0</b>
Bij: bijdrage FVP	-	-	-	-	7,2	7,2
Bij: dotatie	0,2	2,6	3,2	0,5	-	6,5
Af: onttrekking	0,4	3,0	12,6	0,5	1,4	17,9
Af: vrijval	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	1,3
<b>Stand 31 december 2014</b>	<b>1,4</b>	<b>7,8</b>	<b>29,1</b>	<b>1,4</b>	<b>5,8</b>	<b>45,5</b>

---

#### *Voorziening Reorganisaties SVB*

Deze voorziening is gevormd voor toekomstige kosten die voortvloeien uit de concentratie van locaties van de SVB (eind jaren '90). Het betreft de kosten van wachtgelden, met overwegend een langlopend karakter.

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

Deze voorziening heeft betrekking op wachtgelden, kosten sociaal plan en kosten voortvloeiend uit diverse reorganisaties. In deze voorziening zijn de kosten voortvloeiend uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De dotatie aan de voorziening is ontstaan door uitstroom van SVB-medewerkers in de WW. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

#### *Schattingswijziging*

Door verdere verfijning en actualisatie van het berekeningsmodel is in het boekjaar 2014 sprake van een schattingswijziging voor de WW-voorziening. De doorgevoerde schattingswijziging heeft betrekking op een meer individuele benadering in het berekeningsmodel, in plaats van een generieke benadering. De wijziging heeft nagenoeg geen effect op de baten en lasten en kent geen positieve of negatieve kasstromen. Deze maatregel levert een toekomstvaste waardering van deze voorziening op.

#### *Voorziening Sociaal Plan- en Friciekosten*

De voorzieningen 'Sociaal Plan en Friciekosten' en 'Veranderprogramma SVB Tien' zijn in 2014 samengevoegd. In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien en de efficiencytaakstellingen 2012-2015, die zijn opgelegd in 2011. Het betreft kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie van € 3,2 miljoen is ontstaan door geïndividualiseerde vaststellingsovereenkomsten (conform art. 1 van het Sociaal beleidskader). Daarnaast hebben ook wijzigingen plaatsgevonden in de samenstelling van de betrokken groep. Hieraan gekoppeld is een herijking van het effectueringspercentage op basis van kansen op de arbeidsmarkt en een verdere verfijning en actualisatie van het berekeningsmodel.

#### *Voorziening afname activiteiten V&O*

Als gevolg van de samenstelling van de uitkeringsgerechtigden neemt de uitkeringsstroom af. Hierdoor neemt het werkaanbod af, waardoor boventalligheid is ontstaan. De voorziening betreft boventallige medewerkers. Ultimo 2014 is een herberekening van de verwachte verplichtingen gemaakt, hetgeen heeft geresulteerd in een dotatie van € 0,5 miljoen. Deze voorziening heeft een overwegend langlopend karakter.

#### *Voorziening FVP*

De Stichting FVP heeft de personele gevolgen van de liquidatie van kantoor FVP afgekocht ad € 7,5 miljoen en is de financiële afwikkeling overgedragen aan de SVB. Van het afkoopbedrag is € 7,2 miljoen als bijdrage van het FVP in de voorzieningen inzake organisatiewijzigingen opgenomen. Het resterende saldo ad € 0,3 miljoen is verantwoord in de balans bij 'overige schulden'.

### Overige voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Eigen Risicodragers- schap WIA	Toeslagen op pensioenen	Juridische Procedures	Totaal
<b>Stand 1 januari 2014</b>	<b>5,4</b>	<b>0,6</b>	<b>0,5</b>	<b>6,5</b>
Bij: dotatie	2,1	0,9	0,5	3,5
Af: onttrekking	0,6	0,3	-	0,9
Af: vrijval	-	-	-	-
<b>Stand 31 december 2014</b>	<b>6,9</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>9,1</b>

#### Voorziening Eigenrisicodragerschap WIA

De SVB heeft ervoor gekozen eigenrisicodragerschap te zijn voor de WIA. Binnen de WIA is dit alleen mogelijk voor de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en nog niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA). 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 instroom 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. Hiervoor is gebruik gemaakt van de AG-periodetafel 2008-2013 van het Actuarieel Instituut van het Koninklijk Actuarieel Genootschap. 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. Van deze voorziening is € 0,5 miljoen een langlopende voorziening en € 0,5 miljoen een kortlopende voorziening.

## 11. Langlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,1	0,1
Remigratiewet	1,2	1,2
<b>Totaal</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die in 2012 is 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. De schulden worden verrekend bij liquidatie van de fondsen. Over de langlopende schulden wordt geen rente in rekening gebracht.

## 12. Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
<b>Dienstverlening</b>		
Nog te betalen uitkeringen	2.351,1	2.295,0
Opgenomen middelen bij het Rijk	1.907,5	2.323,5
Nog af te dragen loonheffing en premies	239,9	244,2
Rekening-courant Niet-SV regelingen	200,8	193,6
Vooruitontvangen Rijksbijdragen	-	45,6
Overige schulden	7,6	8,1
	4.706,9	5.110,0
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Crediteuren	22,4	14,4
Belastingen en sociale premies	11,1	12,1
Overige schulden	17,5	17,1
	51,0	43,6
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>4.757,9</b>	<b>5.153,6</b>

### *Nog te betalen uitkeringen*

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantieaanspraken van AOW-ers en Anw-ers over de periode mei 2014 t/m december 2014 en de gehele AKW over het vierde kwartaal van 2014, die in het eerste kwartaal van 2015 wordt uitbetaald. De nog te betalen uitkeringen zijn gestegen omdat het aantal AOW-gerechtigden stijgt, waardoor er meer vakantie-uitkeringen worden opgebouwd. Ook is het gemiddelde uitkeringsbedrag per gerechtigde gestegen omdat de bedragen voor de AOW en Anw in 2014 zijn geïndexeerd.

### *Opgenomen middelen bij 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 afname in de opgenomen middelen is te verklaren uit het feit dat er bij de Anw meer aan premies binnenkomt dan dat er aan uitkeringen betaald wordt.

### *Rekening-courant niet-SV-regelingen*

Dit betreft de rekening-courant verhouding tussen de SVB en de niet-SV-fondsen en -regelingen.

### *Crediteuren*

De stijging van de crediteuren wordt mede veroorzaakt door een openstaande schuld ad € 3,2 miljoen inzake MRS (2013: € 2,7 miljoen).

### *Overige schulden*

De overige schulden bij Dienstverlening bestaan vooral uit schulden aan gemeenten, vanwege de veranderingen in de AIO. Bij de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden vooral uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld, nog niet opgenomen verlofuren en schulden aan leveranciers.

---

*Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa*

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2014	31-12-2013
korter dan/ gelijk aan 1 jaar	23,2	32,6
tussen 1 - 5 jaar	9,3	14,5
langer dan 5 jaar	0,4	-
<b>Totaal</b>	<b>32,9</b>	<b>47,1</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 32,9 miljoen (2013: € 47,1 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de één en vijf jaar is circa € 6,2 miljoen tussentijds opzegbaar.

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

*Financiële afwikkeling met implementatie partner Multiregelingsstelsel*

Als gevolg van het stopzetten van de ontwikkeling van het Multiregelingsstelsel (MRS) gaat de SVB, conform de kamerbrief van 2 september 2014 (Kamerstuknummer 26 448, nr. 514), de relatie met de implementatiepartner financieel afwickelen. Vooruitlopend op de afwikkeling is de SVB medio 2014 gestopt met het betalen van de facturen van deze implementatiepartner. De desbetreffende facturen zijn als openstaande crediteur opgenomen in de jaarrekening. Afhankelijk van de uitkomsten van de procedure zal het openstaande bedrag worden verrekend.

*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.

## **7.6 Toelichting op de staat van baten en lasten**

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen Dienstverlening en Bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering betreft alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB.

De staat van baten en lasten wordt verder uitgesplitst in de volgende toelichtingen, waarbij een nadere uitsplitsing plaatsvindt tussen dienstverlening en Bedrijfsvoering. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde baten en de budget gefinancierde baten.

In de volgende subparagrafen staan de:

- staat van baten en lasten SVB Dienstverlening;
- staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering;
- uitvoeringskosten;
- totaal gefinancierd SV;
- premie gefinancierd;
- budget gefinancierd.

### 7.6.1 Staat van baten en lasten SVB Dienstverlening

In de totale staat van baten en lasten SVB Dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld.

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie Begroting		Realisatie
	2014	2014	2013
<b>Baten</b>			
Premies	24.268,2	24.982,2	24.762,1
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.000,0	1.909,0	1.659,3
Financiering door het Rijk	13.567,2	13.317,8	10.713,1
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	9,3	9,2	12,9
Overige baten	32,7	16,0	27,6
<b>Totaal baten</b>	<b>39.877,4</b>	<b>40.234,2</b>	<b>37.175,0</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	38.967,5	38.999,8	37.676,8
Tegemoetkomingen	999,2	1.012,2	1.211,0
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>39.966,7</b>	<b>40.012,0</b>	<b>38.887,8</b>
Overige lasten	0,5	-	11,3
<b>Totaal lasten</b>	<b>39.967,2</b>	<b>40.012,0</b>	<b>38.899,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-89,8</b>	<b>222,2</b>	<b>-1.724,1</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Mutatie vermogenoverschot	14,6	206,5	-1.499,2
Mutatie normvermogen	-91,0	26,0	-217,0
Mutatie bestemmingsreserves	-8,3	-8,3	-2,0
Mutatie bestemmingsfondsen	-5,1	-2,0	-5,9
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-89,8</b>	<b>222,2</b>	<b>-1.724,1</b>

### 7.6.2 Staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de kosten en baten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld.

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2014	2014	2013
<b>Baten</b>			
Premies	141,8	141,8	138,7
Financiering door het Rijk	97,7	97,7	96,1
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	56,1	53,4	39,1
Vrijval voorzieningen *	1,3	-	2,4
<b>Totaal baten</b>	<b>296,9</b>	<b>292,9</b>	<b>276,3</b>
<b>Lasten</b>			
Personeel	200,2	205,8	186,6
Huisvesting	22,5	23,6	22,0
Automatisering	34,4	33,4	31,5
Bureau	8,0	9,9	7,2
Diensten en diversen	14,4	14,1	14,3
Totaal uitvoeringskosten *	279,5	286,8	261,6
Dotatie voorzieningen *	17,2	6,1	14,7
<b>Totaal lasten</b>	<b>296,7</b>	<b>292,9</b>	<b>276,3</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Mutatie egalisatiereserve	0,2	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\* Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV en niet-SV tezamen.

### 7.6.3 Uitvoeringskosten

#### *Uitvoeringskosten*

De uitvoeringskosten van de SVB worden toegerekend naar regelingen vallend onder de Sociale Verzekeringswetten (SV), voornamelijk gefinancierd door het ministerie van SZW, en regelingen die worden uitgevoerd voor andere opdrachtgevers (met name het ministerie van VWS), en derden/particulieren (niet-SV).

De sleutel voor de kostenverdeling, voor kosten die niet direct zijn toe te rekenen, is gebaseerd op de ingezette productieformatie per regeling.

### *Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)*

bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
Personeel	176,8	176,1	174,2	39,3	35,8	24,7	216,1	211,9	198,9
Huisvesting	15,5	16,4	15,5	7,0	7,2	6,5	22,5	23,6	22,0
Automatisering	30,6	29,3	28,5	3,8	4,1	3,0	34,4	33,4	31,5
Bureau	6,6	7,6	5,9	1,4	2,3	1,3	8,0	9,9	7,2
Diensten en diversen	9,8	10,1	10,7	4,6	4,0	3,6	14,4	14,1	14,3
<b>Totaal</b>	<b>239,3</b>	<b>239,5</b>	<b>234,8</b>	<b>56,1</b>	<b>53,4</b>	<b>39,1</b>	<b>295,4</b>	<b>292,9</b>	<b>273,9</b>

#### *Uitvoeringskosten SV*

De SV-kosten zijn ten opzichte van de actuele begroting nagenoeg in evenwicht. Er is een positief saldo ad € 0,2 miljoen, dat is toegevoegd aan de egalisatiereserve.

In vergelijking met de begroting zijn de personeelskosten met € 0,7 miljoen overschreden. Dit hangt onder meer samen met de afgesloten CAO (per 1 oktober 2014) die nog niet in de begroting was verwerkt en een hogere bezetting dan begroot. De automatiseringskosten zijn met € 1,3 miljoen overschreden vanwege de afwikkeling van het MRS. De meerkosten zijn opgevangen via onderbestedingen bij huisvesting-, bureau- en overige kosten.

#### *Uitvoeringskosten niet-SV*

Er is een overschrijding op de begroting van de niet-SV-regelingen, die op nacalculatorische wijze met de SVB wordt verrekend. De voornaamste overschrijding wordt veroorzaakt door de implementatie van de Trekkingsrechten PGB. In de aanloop naar 1 januari 2015 (de ingangsdatum van de regeling) zijn veel extra kosten gemaakt. De overschrijding heeft vooral betrekking op de personeelskosten. Met het ministerie van VWS is afgesproken dat deze overschrijding door het ministerie van VWS wordt opgevangen.

#### *Uitvoeringskosten*

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2014	2014	2013
Staande organisatie	281,2	292,9	268,7
Project (MRS)	14,2	-	5,2
<b>Totaal</b>	<b>295,4</b>	<b>292,9</b>	<b>273,9</b>

Binnen de uitvoeringskosten is een onderscheid te maken naar kosten reguliere (staande) organisatie en de projectkosten voor het MRS.

#### *Project (MRS)*

De kosten voor 2014 komen uit op € 14,2 miljoen. Dit bedrag is opgebouwd uit een bedrag van € 8,3 miljoen inzake de kosten van ontwikkeling en onderzoeken en € 6,5 miljoen voor de afwaardering van reeds geactiveerd intellectueel eigendom MRS. Het opgeleverde deel van business intelligence (BI) daarentegen is geactiveerd onder materiële vaste activa, voor een bedrag van € 0,6 miljoen.



#### 7.6.4 Totaal gefinancierd SV

bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2014	R 2013	R 2014	R 2013	R 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Premies	24.410,0	24.900,8	-	-	24.410,0	24.900,8
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.000,0	1.659,3	-	-	2.000,0	1.659,3
Financiering door het Rijk	9.073,1	5.999,5	4.591,8	4.809,8	13.664,9	10.809,3
Financiering tegemoetkoming	9,3	12,9	-	-	9,3	12,9
Vrijval voorzieningen *	0,6	1,1	0,5	1,3	1,1	2,4
Overige baten	30,9	27,0	1,8	0,5	32,7	27,5
<b>Totaal baten</b>	<b>35.523,9</b>	<b>32.600,6</b>	<b>4.594,1</b>	<b>4.811,6</b>	<b>40.118,0</b>	<b>37.412,2</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	35.461,1	34.170,8	3.506,4	3.506,0	38.967,5	37.676,8
Tegemoetkomingen	9,7	13,4	989,5	1.197,7	999,2	1.211,1
Uitvoeringskosten *	136,2	130,4	94,9	92,4	231,1	222,8
Dotatie voorzieningen *	6,0	9,5	3,3	4,9	9,3	14,4
Overige lasten	0,5	0,6	0,0	10,6	0,5	11,2
<b>Totaal lasten</b>	<b>35.613,5</b>	<b>34.324,7</b>	<b>4.594,1</b>	<b>4.811,6</b>	<b>40.207,6</b>	<b>39.136,3</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-89,6</b>	<b>-1.724,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-89,6</b>	<b>-1.724,1</b>

\* Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV.

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 7.6.5 Premie gefinancierd en naar paragraaf 7.6.6 Budget gefinancierd

## 7.6.5 Premie gefinancierd

### 13. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Premies	23.377,3	24.119,0	24.033,3	1.032,7	1.005,0	867,5
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.000,0	1.909,0	1.659,3	-	-	-
Financiering door het Rijk	9.073,1	8.736,0	5.999,2	-	-	0,3
Financiering tegemoetkoming	-	-	-	9,3	9,2	12,9
Vrijval voorzieningen	0,4	-	1,0	0,2	-	0,1
Overige baten	20,0	4,0	15,6	10,9	12,0	11,4
<b>Totaal baten</b>	<b>34.470,8</b>	<b>34.768,0</b>	<b>31.708,4</b>	<b>1.053,1</b>	<b>1.026,2</b>	<b>892,2</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	34.835,8	34.818,0	33.406,6	625,3	603,0	764,2
Tegemoetkomingen	0,1	-	0,2	9,6	9,2	13,2
Uitvoeringskosten	125,0	129,1	115,2	11,2	12,7	15,2
Dotatie voorzieningen	5,4	-	8,3	0,6	-	1,2
Overige lasten	0,1	-	0,5	0,4	-	0,1
<b>Totaal lasten</b>	<b>34.966,4</b>	<b>34.947,1</b>	<b>33.530,8</b>	<b>647,1</b>	<b>624,9</b>	<b>793,9</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-495,6</b>	<b>-179,1</b>	<b>-1.822,4</b>	<b>406,0</b>	<b>401,3</b>	<b>98,3</b>

#### Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies gefinancierd worden. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling. In de premiebaten 2014 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebaten zijn als volgt te specificeren:

bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2014	R 2013	R 2014	R 2013
Premies loonheffing	24.228,7	24.392,1	965,8	983,1
Premies inkomstenbelasting	-3.109,4	-3.116,9	-159,4	-241,0
<b>Premies</b>	<b>21.119,3</b>	<b>21.275,2</b>	<b>806,4</b>	<b>742,1</b>
<b>Afrekeningen:</b>				
Loonheffing 2011	-	1.204,5	-	59,7
Loonheffing 2012	1.094,7	-	61,5	-
Inkomstenbelasting 2009	-	1.507,0	-	63,0
Inkomstenbelasting 2010	1.087,3	-	159,8	-
Herberekening loonheffing 2011	-	30,5	-	2,2
Herberekening loonheffing 2012	64,3	-	4,6	-
<b>Totaal afrekeningen</b>	<b>2.246,3</b>	<b>2.742,0</b>	<b>225,9</b>	<b>124,9</b>
Vrijwillige premies	11,7	16,1	0,4	0,5
<b>Totaal premiebaten</b>	<b>23.377,3</b>	<b>24.033,3</b>	<b>1.032,7</b>	<b>867,5</b>

---

In 2014 zijn de loonheffing 2012, inkomstenheffing 2010 en herberekening loonheffing 2012 afgerekend met de Belastingdienst. Bij de raming van het vermogenstekort 2014 is hiermee rekening gehouden. Per saldo heeft het Rijk € 2.246,3 miljoen verrekend ten gunste van het AOW-fonds en € 225,9 miljoen ten gunste van het Anw-fonds.

#### *Bijdrage in de kosten van kortingen*

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 (BIKK) compenseert de fondsen AOW, Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in 2014 bij de Anw gebeurd.

#### *Overige baten*

De overige baten bestaan uit interestbaten op de rekening-courant, invorderingsrente op door de Belastingdienst geïnde premies AOW en Anw en boetes en uit maatregelen die de SVB heeft opgelegd bij klanten. De invorderingsrente en opgelegde boetes en maatregelen hebben we niet opgenomen in de begroting.

#### *Uitkeringen*

Door toename van het aantal AOW-gerechtigden zijn de uitkeringen AOW gestegen met € 1.429,2 miljoen (in 2013 was dit € 1.991,2 miljoen).

De uitkeringen AOW zijn inclusief een bijdrage van € 716,5 miljoen (2013: € 687,4 miljoen) aan het Zorgverzekeringsfonds, als vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet.

#### **7.6.6 Budget gefinancierd**

Met uitzondering van de AOW en Anw, worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert door '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. Ultimo het jaar wordt het verschil tussen realisatie en begroting met het ministerie van SZW afgerekend.

#### 14. Algemene Kinderbijslagwet en Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen

bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslagwet			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	3.267,0	3.295,0	3.297,5	234,9	232,4	209,2
Vrijval voorzieningen	0,5	-	1,3	-	-	-
Overige baten	0,8	-	0,0	0,9	-	0,5
<b>Totaal baten</b>	<b>3.268,3</b>	<b>3.295,0</b>	<b>3.298,8</b>	<b>235,8</b>	<b>232,4</b>	<b>209,7</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	3.202,1	3.231,0	3.228,7	212,6	213,0	195,5
Tegemoetkomingen	-	-	-	3,3	-	-
Uitvoeringskosten	62,9	64,0	65,2	19,9	19,4	14,2
Dotatie voorzieningen	3,3	-	4,9	0,0	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.268,3</b>	<b>3.295,0</b>	<b>3.298,8</b>	<b>235,8</b>	<b>232,4</b>	<b>209,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) bestaan voor € 3,3 miljoen uit uitkeringslasten van de Wet koopkrachttegemoetkoming lage inkomens die in oktober 2014 eenmalig is uitgekeerd.

#### 15. Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen en Wet op het kindgebonden budget

bedragen x € 1 miljoen	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen			Wet op het kindgebonden budget		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	26,0	27,7	28,9	14,2	14,7	12,2
Vrijval voorzieningen	-	-	-	0,0	-	-
Overige baten	-	-	0,0	0,0	-	0,0
<b>Totaal baten</b>	<b>26,0</b>	<b>27,7</b>	<b>28,9</b>	<b>14,2</b>	<b>14,7</b>	<b>12,2</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	24,6	25,8	26,6	9,4	10,0	8,2
Uitvoeringskosten	1,4	1,9	2,3	4,8	4,7	4,0
Dotatie voorzieningen	-	-	-	0,0	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	-	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>26,0</b>	<b>27,7</b>	<b>28,9</b>	<b>14,2</b>	<b>14,7</b>	<b>12,2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Het aantal kinderen met een Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) neemt sinds een aantal jaren door strengere indicatiestelling af. Hierdoor zijn de uitkeringslasten lager dan voorgaand jaar.

De uitkeringslasten TOG+ bedragen ultimo 2014 € 3,6 miljoen, tegen € 3,9 miljoen in 2013. Het bedrag van de TOG+ is ten opzichte van 2013 niet gewijzigd, maar minder mensen komen hiervoor in aanmerking.

De uitkeringslasten Wet kindgebonden budget (WKB) zijn hoger in vergelijking met 2013. Dit wordt veroorzaakt door uitkeringen die met terugwerkende kracht zijn gecorrigeerd over voorgaande jaren.

#### 16. Wet kinderopvang en Tegemoetkoming asbestslachtoffers

bedragen x € 1 miljoen	Wet kinderopvang			Tegemoetkoming asbestslachtoffers		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	0,6	1,4	1,1	5,1	4,7	3,7
Vrijval voorzieningen	-	-	-	0,0	-	-
Overige baten	0,0	-	-	0,0	-	0,0
<b>Totaal baten</b>	<b>0,6</b>	<b>1,4</b>	<b>1,1</b>	<b>5,1</b>	<b>4,7</b>	<b>3,7</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	0,6	1,4	1,1	4,0	3,2	2,9
Uitvoeringskosten	-	-	-	1,1	1,5	0,8
Dotatie voorzieningen	-	-	-	0,0	-	0,0
Overige lasten	-	-	0,0	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>0,6</b>	<b>1,4</b>	<b>1,1</b>	<b>5,1</b>	<b>4,7</b>	<b>3,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Het aantal kinderen met kinderopvangtoeslag dat door SVB werd uitbetaald is in 2013 sterk gestegen. Er werd verwacht dat deze stijging in 2014 zou doorzetten, maar dit is niet gebeurd. Ook is het gemiddeld uitgekeerde bedrag aan kinderopvangtoeslag sterk gedaald. Hierdoor zijn de uitkeringslasten WKO in 2014 veel lager dan begroot.

Sinds 1 april 2014 is de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) uitgebreid en kunnen, naast mensen met mesothelioom, mensen met asbestose een aanvraag indienen. De toename in het aantal TAS-vergoedingen voor asbestose was beperkt, maar in de oorspronkelijke begroting was hier nog helemaal geen rekening mee gehouden. Verder was het aantal TAS-vergoedingen voor mesothelioom iets hoger dan begroot en is er minder TAS teruggevorderd dan begroot. Hierdoor waren de uitkeringslasten van de TAS in 2014 hoger dan in de begroting en ten opzichte van de uitkeringslasten in 2013.

**17. Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen en Overbruggingsregeling AOW**

bedragen x € 1 miljoen	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen			Overbruggingsregeling AOW		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	986,7	1.003,5	1.208,9	11,8	58,1	7,5
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige baten	0,0	-	-	0,1	-	0,0
<b>Totaal baten</b>	<b>986,7</b>	<b>1.003,5</b>	<b>1.208,9</b>	<b>11,9</b>	<b>58,1</b>	<b>7,5</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	-	-	-	10,8	55,0	4,5
Tegemoetkomingen	986,2	1.003,0	1.197,7	-	-	-
Uitvoeringskosten	0,5	0,5	0,6	1,1	3,1	3,0
Dotatie voorzieningen	0,0	-	-	-	-	-
Overige lasten	0,0	-	10,6	0,0	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>986,7</b>	<b>1.003,5</b>	<b>1.208,9</b>	<b>11,9</b>	<b>58,1</b>	<b>7,5</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Bij de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) vallen de uitkeringslasten lager uit dan begroot omdat het maandbedrag verlaagd is.

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW zijn veel lager dan begroot. Dit komt omdat het aantal personen dat gebruik maakt van de Overbruggingsregeling AOW veel lager is dan geraamd. Naar aanleiding van de onderuitputting heeft het ministerie van SZW de bevoorschotting dit jaar in twee stappen verlaagd.

De stijging van de uitkeringslasten ten opzichte van 2013 komt omdat er in 2013 één maand werd vergoed en in 2014 twee maanden. Dit is vanwege de verhoging van de pensioenleeftijd met één respectievelijk twee maanden. In 2013 was de AOW-leeftijd 65 jaar en één maand en in 2014 65 jaar en twee maanden.

### 18. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling bijstand buitenland		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	43,9	40,3	38,3	1,6	1,7	1,8
Vrijval voorzieningen	0,0	-	-	0,0	-	-
Overige baten	0,0	-	-	0,0	-	0,0
<b>Totaal baten</b>	<b>43,9</b>	<b>40,3</b>	<b>38,3</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	40,9	38,0	36,3	1,4	1,4	1,5
Uitvoeringskosten	3,0	2,3	2,0	0,2	0,3	0,3
Dotatie voorzieningen	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>43,9</b>	<b>40,3</b>	<b>38,3</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Door wijzigingen in de Remigratiewet komen sinds 1 juli 2014 minder mensen in aanmerking voor de Remigratiewet. Daarom hebben veel mensen in 2013 en begin 2014 nog een aanvraag ingediend onder de oude regeling. Het aantal toekenningen is daardoor iets hoger dan we begroot hebben. Hierdoor zijn de uitkeringslasten ook hoger dan begroot.

### 19. Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan en Tijdelijke regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW/Anw

bedragen x € 1 miljoen	Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Zuid-Sudan			Regeling tegemoetkoming wijziging inkomensbegrip AOW / Anw		
	R 2014	B 2014	R 2013	R 2014	B 2014	R 2013
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	0,01	-	0,001	-	-	0,7
Vrijval voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige baten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>0,01</b>	<b>-</b>	<b>0,001</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,7</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	0,01	-	0,001	-	-	0,7
Uitvoeringskosten	-	-	-	-	-	-
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-	-
Overige lasten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>0,01</b>	<b>-</b>	<b>0,001</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 7.6.7 Accountants honoraria

De accountants honoraria 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.

Tot en met het boekjaar 2013 was Deloitte de controlerend accountant van de SVB. Met ingang van boekjaar 2014 is PwC de controlerend accountant van de SVB.

In de staat van baten en lasten zijn als accountants honoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 124.810 (2013: € 125.619) en voor andere niet-controlediensten € 65.019 (2013: € 288.243) opgenomen. Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2014, evenals voor 2013, geen accountants honoraria verantwoord.

### 7.6.8 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking getreden. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de 'Beleidsregels toepassing WNT' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2014 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 230.474 gesteld. De SVB heeft daarnaast gebruikgemaakt van de mogelijkheid die de kamerbrief van 27 januari 2014 van de minister van BZK biedt inzake de 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. Deze beleidsregel geldt ook voor het verslagjaar 2014.

#### Raad van Bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning opgenomen over de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014, 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 15 oktober 2012</i>	
	2014	2013	2014	2013
Bruto loon *	€ 181.980	€ 181.982	€ 161.444	€ 150.661
Belastbare onkostenvergoeding	€ 6.400	€ 6.399	€ 6.400	€ 7.738
Fiscale bijtelling privégebruik auto	€ 14.068	€ 14.039	€ 12.893	€ 11.010
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 32.053	€ 33.790	€ 27.059	€ 28.040
Totaal	€ 234.501	€ 236.210	€ 207.796	€ 197.449

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



## Toetsing WNT normen

### Raad van Bestuur

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 de inwerkingtreding van de WNT en wordt daarom, conform de WNT, de komende vier 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 functioneren 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 portefeuilleverantwoordelijkheid. 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 WNT-norm.

### Overzicht bruto inkomen Directieraad ten laste van het boekjaar

	Ingangsdatum dienstverband	Bruto loon		Belastbare vaste en variabele onkostenvergoeding		Beloningen betaalbaar op termijn		Totaal	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Dhr. A.G. van den Berg	1-9-1981	€ 116.515	€ 102.239	€ 9.637	€ 8.877	€ 18.281	€ 16.635	€ 144.433	€ 127.751
Dhr. mr. R. van Es *	14-11-2005	€ 130.305	€ 125.502	€ 6.014	€ 6.888	€ 21.414	€ 20.277	€ 157.733	€ 152.667
Dhr. J.A. van der Hulst RA RE	1-1-2012	€ 124.489	€ 115.709	€ 6.385	€ 2.589	€ 19.791	€ 20.432	€ 150.665	€ 138.730
Mw. drs. C.F. Bolhuis- van Bergenhenegouwen	1-5-2014	€ 70.559	€ -	€ 1.714	€ -	€ 12.629	€ -	€ 84.902	€ -
Dhr. mr. R.W.L. Koopmans	1-6-2007	€ 116.989	€ 115.800	€ 3.295	€ 3.316	€ 19.791	€ 20.431	€ 140.075	€ 139.547
Dhr. ing. M.R. Kreleger	1-6-2010	€ 120.597	€ 109.932	€ 2.301	€ 2.245	€ 14.410	€ 18.345	€ 137.308	€ 130.522
Dhr. drs. J.H. Louwhoff	1-6-1988	€ 122.322	€ 122.983	€ 2.301	€ 2.245	€ 18.877	€ 21.165	€ 143.500	€ 146.393
Dhr. J.M.C. Mulder *	1-10-1982	€ 119.038	€ 119.350	€ 4.390	€ 4.628	€ 20.262	€ 20.471	€ 143.690	€ 144.449
Mw. drs. N. Tollenaar- van Horsen *	1-12-2012	€ 133.393	€ 114.954	€ 3.080	€ 2.512	€ 21.952	€ 21.013	€ 158.425	€ 138.479
Dhr. C. Westrik **	23-12-1974	€ 116.176	€ 134.522	€ 9.394	€ 6.341	€ 19.189	€ 21.471	€ 144.759	€ 162.334
Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik ***/ ****	1-2-1994	€ 175.795	€ 103.988	€ 1.726	€ 2.278	€ 7.359	€ 17.761	€ 184.880	€ 124.027

\* Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

\*\* Gewezen topfunctionaris van 1 januari 2014 t/m 31 december 2014.

\*\*\* Gewezen topfunctionaris van 1 januari 2014 t/m 30 september 2014.

\*\*\*\* Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband € 75.000.

### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

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

---

*Ondertekening van de jaarrekening*

Amstelveen, 13 maart 2015

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

Dhr. R.J. Barendse  
Lid RvB

---

## 7.7 Overige gegevens

### 7.7.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

#### Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.

Ingevolge Artikel 49 lid 1 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2014 van de Sociale Verzekeringsbank en hierna tezamen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd:

- de jaarrekening over 2014 van de Sociale Verzekeringsbank (jaarverslag 2014, hoofdstuk 7). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en de rekening van baten en lasten over 2014 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT);
- de in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2014 (jaarverslag 2014, hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering en resultaten, paragraaf 4.6.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)).

#### *Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank*

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

#### *Verantwoordelijkheid van de accountant*

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

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

---

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

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

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

#### *Oordeel*

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2014 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2014 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2014;

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2014 in overeenstemming met de Wet SUWI, de WNT en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

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

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

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

Amstelveen, 13 maart 2015

Mevr. K.S.M. Hubert RA  
Directeur Audit Dienst  
Sociale Verzekeringsbank

## 7.7.2 Bestemming saldo van baten en lasten

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2014	Begroting 2014	Realisatie 2013
<b>Mutatie in:</b>			
- vermogenoverschot	14,6	206,5	-1.499,2
- normvermogen	-91,0	26,0	-217,0
<b>Toevoeging aan:</b>			
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	-	-	0,0
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	-	-	0,0
- bestemmingsreserve veranderprogramma SVB Tien	-	-	-
- bestemmingsfonds EESSI	-	-	-
- bestemmingsfonds versnelling	-	-	-
- egalisatiereserve	0,2	-	-
<b>Onttrekking uit:</b>			
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	8,3	8,3	-
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	-	-	-
- bestemmingsreserve veranderprogramma SVB Tien	-	-	2,0
- bestemmingsfonds EESSI	0,4	-	-
- bestemmingsfonds versnelling	4,7	2,0	5,9
- egalisatiereserve	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>-89,6</b>	<b>222,2</b>	<b>-1.724,1</b>

## 8 Beleidsinformatie

Het ministerie van SZW heeft de set met gewenste beleidsinformatie voor 2014 vastgesteld. Door dit hoofdstuk wordt aan de invulling van het verzoek voldaan.

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; dit is niet geregistreerd in 2014;
- het aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling per categorie fraude; dit is niet geregistreerd in 2014;
- het aantal gevallen waarbij de boete van 150% volledig wordt verrekend met een lopend uitkeringsrecht (met tijdelijk buiten werking stellen belastingvrije voet); dit is niet geregistreerd in 2014;
- het geïncasseerd bedrag aan terugvorderingen waarbij sprake is van financiële benadeling en het oninbaar verklaarde bedrag aan vorderingen waarbij sprake is van financiële benadeling; dit is niet geregistreerd in 2014;
- het aantal AIO-uitkeringen naar vermindering uitkering per 31 december 2014; dit is niet geregistreerd in 2014.

Voor de uitputting en rijksbijdragen van de diverse wetten wordt verwezen naar de kerncijfers.

### 8.1 Kerncijfers beleidsinformatie

Tabel 8.1 Aantal gerechtigden per wet, uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

Wet	Stand ultimo 2013	Instroom 2014	Uitstroom 2014	Stand ultimo 2014 <sup>1)</sup>
AOW	3.222.595	209.176	127.970	3.303.801
AKW	1.919.384	119.643	132.846	1.906.181
Anw	51.504	5.612	15.489	41.627
AIO	40.462	5.765	5.439	40.788
TOG	25.029	3.740	5.234	23.535
<b>Totaal</b>	<b>5.258.974</b>	<b>343.936</b>	<b>286.978</b>	<b>5.315.932</b>

<sup>1)</sup> Stand ultimo 2014 betreft voor AKW en TOG voorlopige cijfers. Aantal gerechtigden ultimo 2013 betreft definitieve cijfers.

## 8.2 AOW

### 8.2.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom en stand naar woonland zijn opgenomen in paragraaf 8.17 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.2 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2014 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 >=AOW-leeftijd	12.659	47.972	60.631
Ongehuwd samenwonenden met partner >= AOW-leeftijd	1.101	2.078	3.179
Gehuwden met partner < AOW-leeftijd	49.386	11.289	60.675
Ongehuwd samenwonenden met partner < AOW-leeftijd	2.842	1.286	4.128
Ongehuwdenpensioenen	14.697	21.287	35.984
Eénouderpensioenen	50	7	57
<b>Totaal</b>	<b>80.735</b>	<b>83.919</b>	<b>164.654</b>
<b>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >=AOW-leeftijd	3.267	9.412	12.679
Ongehuwd samenwonenden met partner >= AOW-leeftijd	290	405	695
Gehuwden met partner < AOW-leeftijd	13.624	2.950	16.574
Ongehuwd samenwonenden met partner < AOW-leeftijd	1.269	420	1.689
Ongehuwdenpensioenen	5.339	7.520	12.859
Eénouderpensioenen	14	12	26
<b>Totaal</b>	<b>23.803</b>	<b>20.719</b>	<b>44.522</b>
<b>Totaal toegekende pensioenen</b>	<b>104.538</b>	<b>104.638</b>	<b>209.176</b>

1) 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.

2) Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

Tabel 8.3 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2014

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >= AOW-leeftijd	703.504	714.755	1.418.259
Ongehuwd samenwonenden met partner >=AOW-leeftijd	28.769	30.606	59.375
Gehuwden met partner <AOW-leeftijd	177.504	24.151	201.655
Ongehuwd samenwonenden met partner <AOW-leeftijd	15.462	5.678	21.140
Ongehuwdenpensioenen	264.300	716.846	981.146
Eénouderpensioenen	275	55	330
<b>Totaal</b>	<b>1.189.814</b>	<b>1.492.091</b>	<b>2.681.905</b>
<b>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >= AOW-leeftijd	153.660	135.512	289.172
Ongehuwd samenwonenden met partner >=AOW-leeftijd	6.660	5.365	12.025
Gehuwden met partner <AOW-leeftijd	78.591	8.610	87.201
Ongehuwd samenwonenden met partner <AOW-leeftijd	8.202	2.063	10.265
Ongehuwdenpensioenen	74.250	148.771	223.021
Eénouderpensioenen	141	71	212
<b>Totaal</b>	<b>321.504</b>	<b>300.392</b>	<b>621.896</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>1.511.318</b>	<b>1.792.483</b>	<b>3.303.801</b>

Tabel 8.4 Aantal AOW-gerechtigden in Nederland naar gekort pensioen per 31 december 2014

	Realisatie 2014
Aantal gekort	308.787

Tabel 8.5 Aantal inkoopers en voortzettingsverzekerden in de AOW, premiebatens vrijwillige verzekering

		Totaal 2014
Inkoop	Aantal aanvragen	522
	Aantal beschikkingen	377
	Premiebatens inkoop AOW (*)	1.373
Voortzetting	Aantal voortzettingsverzekerden	11.206
	Premiebatens voortzettingsverzekerden(*)	12.523

(\*) 1= € 1.000

## 8.2.2 Financieel

Tabel 8.6 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie<sup>1)</sup> (1 = € 1miljoen)

Periode cumulatief	Partner >= AOW-leeftijd	Partner < AOW-leeftijd		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
1 <sup>e</sup> tertaal 2014	4.959	1.322	468	4.954	11.235
2 <sup>e</sup> tertaal 2014	9.996	2.648	937	9.956	22.600
3 <sup>e</sup> tertaal 2014	15.116	3989	1.414	15.014	34.119

1) Het betreft alleen de uitkeringslasten aan AOW gerechtigden. In 2014 is de bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds (ad € 717 miljoen) hierin niet opgenomen. Zie hoofdstuk 7 Jaarrekening.



Tabel 8.7 Uitvoeringskosten AOW

(1 = € 1.000)

AOW	Begroting 2014	Realisatie 2014 inclusief dotatie	Realisatie 2014 in % t.o.v. begroting 2014
Personeelskosten	95.098	97.025	102%
Huisvestingskosten	8.691	7.664	88%
Automatiseringskosten	15.309	16.570	108%
Bureaunkosten	4.959	4.339	87%
Diensten en diversen	4.998	4.402	88%
<b>Totaal</b>	<b>129.055</b>	<b>130.000</b>	<b>101%</b>

### 8.2.3 VB-informatie

Tabel 8.8 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2014

	Personen 31-12- 2014	Uitkeringsjaren 2014	Toekennings % 2014
<b>Volledige uitkeringen</b>			
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	330	330	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	981.146	981.146	100,00%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	200	200	100,00%
50% uitkering (partner ouder/gelijk AOW leeftijd)	1.477.634	1.477.634	100,00%
50% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	222.595	222.595	100,00%
<b>Totaal volledige uitkeringen</b>	<b>2.681.905</b>	<b>2.681.905</b>	<b>100,00%</b>
<b>Gekorte uitkeringen</b>			
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	212	148	69,89%
70% uitkering (alleenstaanden)	223.021	117.735	52,79%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	210	142	67,62%
50% uitkering (partner ouder/gelijk AOW leeftijd)	301.197	151.517	50,30%
50% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	97.256	63.524	65,32%
<b>Totaal gekorte uitkeringen</b>	<b>621.896</b>	<b>333.066</b>	<b>53,56%</b>
<b>Percentage gekorte uitkeringen</b>	<b>18,8%</b>		
<b>Totaal uitkeringen (volledig + gekort)</b>			
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	542	478	88,22%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.204.167	1.098.881	91,26%
70% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	410	342	83,42%
50% uitkering (partner ouder/gelijk AOW- leeftijd)	1.778.831	1.629.151	91,59%
50% uitkering (partner jonger AOW-leeftijd)	319.851	286.119	89,45%
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>3.303.801</b>	<b>3.014.971</b>	<b>91,26%</b>

## 8.3 AKW

### 8.3.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom naar woonland is opgenomen in paragraaf 8.17 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.9 Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2014

Fictief kindertal <sup>1)</sup>	Gerechtigden	0 – 5 jaar	6 – 11 jaar	12 – 17 jaar	Totaal kinderen
1	795.579	294.405	148.179	352.109	794.693
2	834.059	523.721	595.461	548.323	1.667.505
3	239.722	194.207	301.708	222.887	718.802
4	45.033	47.281	76.055	56.692	180.028
5	8.320	11.190	16.529	13.803	41.522
6	2.246	3.465	5.314	4.665	13.444
7	693	1.277	1.875	1.700	4.852
8	299	606	929	857	2.392
9	109	252	378	351	981
>=10	82	208	320	354	882
<b>Totaal</b>	<b>1.926.142</b>	<b>1.076.612</b>	<b>1.146.748</b>	<b>1.201.741</b>	<b>3.425.101</b>

<sup>1)</sup>Uitwonende kinderen, kunnen afhankelijk van de onderhoudsbijdrage, enkelvoudige of tweevoudige kinderbijslag krijgen.

Tabel 8.10 Aantal kinderen in de AKW, dat gekort wordt wegens te hoge bijverdiensten

Jaar	Aantal
2014	7.329

Tabel 8.11 Aantal (herstel)meldingen schoolverzuim 16- en 17-jarige kinderen

Jaar	Meldingen schoolverzuim	Herstelmeldingen schoolverzuim
2014	99	39

Tabel 8.12 Stopzettingen en herlevingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen

Kwartaal	Schoolverzuim	Niet voldoen aan werkloosheids-eisen
<b>AKW stopgezet</b>		
4 <sup>e</sup> kwartaal 2013 <sup>1)</sup>	26	854
1 <sup>e</sup> kwartaal 2014	15	166
2 <sup>e</sup> kwartaal 2014	28	104
3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	0	17
<b>Herleving AKW</b>		
4 <sup>e</sup> kwartaal 2013	5	531
1 <sup>e</sup> kwartaal 2014	9	407
2 <sup>e</sup> kwartaal 2014	9	409
3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	0	356

<sup>1)</sup> In het 4<sup>e</sup> kwartaal is het aantal stopzettingen hoog. In dat kwartaal zijn veel kinderen van 17 jaar klaar met school. Zij gaan dan werken en hebben de startkwalificatie behaald. De AKW wordt dan stopgezet.

### 8.3.2 Financieel

Tabel 8.13 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse

(1= € 1 miljoen)

Periode cumulatief	0-5 jaar	6-11 jaar	12-17 jaar	Totaal
1 <sup>e</sup> kwartaal 2014	208	270	326	804
2 <sup>e</sup> kwartaal 2014	427	552	671	1.650
3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	616	796	971	2.383
4 <sup>e</sup> kwartaal 2014	828	1.070	1.304	3.202

Tabel 8.14 Uitvoeringskosten AKW

(1 = € 1.000)

AKW	Begroting 2014	Realisatie 2014 inclusief dotatie	Realisatie 2014 in % t.o.v. begroting 2014
Personeelskosten	46.850	49.276	105%
Huisvestingskosten	4.125	3.615	88%
Automatiseringskosten	9.184	9.610	105%
Bureaunkosten	1.450	1.187	82%
Diensten en diversen	2.423	2.059	85%
<b>Totaal</b>	<b>64.032</b>	<b>65.747</b>	<b>103%</b>

### 8.3.3 VB-informatie

Tabel 8.15 Jaargemiddelde aantal gezinnen en aantal telkinderen

	Gezinnen	Kinderen
Jaargemiddelde	1.919.395	3.415.209

## 8.4 Anw

### 8.4.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

De instroom en stand naar woonland zijn opgenomen in paragraaf 8.17 Gecombineerde tabellen verschillende wetten.

Tabel 8.16 Instroom naar geslacht, aard van de uitkering en ingangsdatum recht in 2014<sup>1)2)</sup>

	Man	Vrouw	Totaal
<i>Ingangsdatum recht voor 1-7-1996</i>			
Samenwonend			
Lage nabestaandenuitkering	522	2.080	2.602
Hoge nabestaandenuitkering	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>522</b>	<b>2.080</b>	<b>2.602</b>
Niet samenwonend			
Lage nabestaandenuitkering	1.216	9.857	11.073
Hoge nabestaandenuitkering	2	20	22
<b>Totaal</b>	<b>1.218</b>	<b>9.877</b>	<b>11.095</b>
<b>Totaal voor 1-7-1996</b>	<b>1.740</b>	<b>11.957</b>	<b>13.697</b>
<i>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</i>			
Lage nabestaandenuitkering	996	14.459	15.455
Hoge nabestaandenuitkering	1.782	9.351	11.133
<b>Totaal vanaf 1-7-1996</b>	<b>2.778</b>	<b>23.810</b>	<b>26.588</b>
<i>Wezenuitkering</i>			
<= 9 jaar	72	74	146
10 t/m 15 jaar	221	229	450
16 t/m 27 jaar	350	396	746
<b>Totaal wezen</b>	<b>643</b>	<b>699</b>	<b>1.342</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>5.161</b>	<b>36.466</b>	<b>41.627</b>

<sup>1)</sup> 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.

<sup>2)</sup> Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.

Tabel 8.17 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2014 naar ingangsdatum recht

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996</b>			
Inkomensafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	519	2.065	2.584
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	3	15	18
<b>Totaal inkomensafhankelijk</b>	<b>522</b>	<b>2.080</b>	<b>2.602</b>
Geen inkomen	358	5.626	5.984
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	73	1.262	1.335
-Inkomen > 70% van het minimumloon	470	1.800	2.270
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>543</b>	<b>3.062</b>	<b>3.605</b>
Alleen inkomen in verband met arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	44	530	574
-Inkomen > 70% van het minimumloon	180	397	577
<b>Totaal inkomen in verband met arbeid</b>	<b>224</b>	<b>927</b>	<b>1.151</b>
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	7	72	79
-Inkomen > 70% van het minimumloon	83	161	244
<b>Totaal zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid</b>	<b>90</b>	<b>233</b>	<b>323</b>
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	3	29	32
<b>Totaal vóór 1-7-1996</b>	<b>1.740</b>	<b>11.957</b>	<b>13.697</b>
<b>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</b>			
Geen inkomen	985	13.562	14.547
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	169	2.044	2.213
-Inkomen >= 50% van het minimumloon	1.154	4.089	5.243
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>1.323</b>	<b>6.133</b>	<b>7.456</b>
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	338	3.571	3.909
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	132	544	676
<b>Totaal vanaf 1-7-1996</b>	<b>2.778</b>	<b>23.810</b>	<b>26.588</b>
<b>Wezenuitkeringen</b>	<b>643</b>	<b>699</b>	<b>1.342</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>5.161</b>	<b>36.466</b>	<b>41.627</b>

Tabel 8.18 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 2014</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 8.4.2 Financieel

Tabel 8.19 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie

(1= € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Hoge nabestaanden-uitkering	Lage nabestaanden-uitkering	Wezen	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2014	61	153	4	217
2 <sup>e</sup> tertaal 2014	127	304	8	439
3 <sup>e</sup> tertaal 2014	185	428	12	625

Tabel 8.20 Uitkeringslasten Anw exclusief werkgeverslasten ZVW

(1= €1)

	Ultimo 2014
Uitkeringslasten inclusief werkgeverslasten ZVW	625.282.094
Werkgeverslasten ZVW	40.637.217
Uitkeringslasten exclusief werkgeverslasten ZVW	<b>584.644.877</b>

Tabel 8.21 Uitvoeringskosten Anw

(1 = € 1.000)

Anw	Begroting 2014	Realisatie 2014 inclusief dotatie	Realisatie 2014 in % t.o.v. begroting 2014
Personeelskosten	9.477	7.332	77%
Huisvestingskosten	1.003	854	85%
Automatiseringskosten	1.338	1.983	148%
Bureaunkosten	340	348	102%
Diensten en diversen	550	1.091	198%
<b>Totaal</b>	<b>12.708</b>	<b>11.608</b>	<b>91%</b>

## 8.4.3 VB-informatie

Tabel 8.22 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2014

	Personen 31-12-2014	Uitkeringsjaren 2014
<i>Ingangsdatum recht voor 1-7-1996</i>		
Nabestaanden + halfwezen	22	19
Alleen nabestaanden	13.675	10.057
<i>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</i>		
Nabestaanden + halfwezen <sup>1)</sup>	11.133	8.193
Alleen nabestaanden	15.455	12.037
Halfwezen	-	-
<b>Totaal (exclusief wezen)</b>	<b>40.285</b>	<b>30.306</b>
Wezenuitkeringen	1.342	1.342
<b>Totaal (inclusief wezen)</b>	<b>41.627</b>	<b>31.648</b>

<sup>1)</sup> De halfwezenuitkering is per 1-10-2013 afgeschaft en geïntegreerd met de nabestaandenuitkering.

## 8.5 AIO

### 8.5.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

In 2014 bedroeg de instroom in de AIO 5.765 gerechtigden, waarbij alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt, geteld zijn.

Tabel 8.23 Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en leeftijd (jongste) partner per 31 december 2014

Leeftijd partner	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
Jonger dan 21 jaar			4	4
21 tot 25 jaar			8	8
25 tot 30 jaar			17	17
30 tot 35 jaar			16	16
35 tot 40 jaar			47	47
40 tot 45 jaar			143	143
45 tot 50 jaar			287	287
50 tot 55 jaar			654	654
55 tot 60 jaar			1.436	1.436
60 tot 65 jaar			2.600	2.600
65 jaar en ouder			6.865	6.865
nvt / onbekend	28.551	68	92	28.711
<b>Totaal</b>	<b>28.551</b>	<b>68</b>	<b>12.169</b>	<b>40.788</b>

Tabel 8.24 Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en geslacht (oudste) partner per 31 december 2014

Geslacht	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
Man	7.402	42	10.534	17.978
vrouw	21.149	26	1.635	22.810
<b>Totaal</b>	<b>28.551</b>	<b>68</b>	<b>12.169</b>	<b>40.788</b>

Tabel 8.25 Aantal AIO-uitkeringen naar huisvesting per 31 december 2014

Huisvesting	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
huurder	26.376	67	11.856	38.299
eigenaar	144		127	271
inwonend	1.815	1	178	1.994
in inrichting	192		5	197
adresloos	6		1	7
overige dak- en thuisloos	18		2	20
<b>Totaal</b>	<b>28.551</b>	<b>68</b>	<b>12.169</b>	<b>40.788</b>

Tabel 8.26 Aantal AIO-uitkeringen naar duur en soort uitkering per 31 december 2014

Duur AIO	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
<1 jaar	2.296	6	1.016	3.318
1-3 jaar	4.479	28	1.870	6.377
3-5 jaar	6.142	16	2.815	8.973
>=5 jaar	15.634	18	6.468	22.120
<b>Totaal</b>	<b>28.551</b>	<b>68</b>	<b>12.169</b>	<b>40.788</b>

## 8.5.2 Financieel

Tabel 8.27 Ontwikkeling uitkeringslasten AIO naar leefvorm (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2014	43,9	0,1	23,7	67,7
2 <sup>e</sup> tertaal 2014	89,3	0,3	47,9	137,5
3 <sup>e</sup> tertaal 2014	138,5	0,5	73,6	212,6

Tabel 8.28 Uitvoeringskosten AIO

(1 = € 1.000)

AIO	Begroting 2014	Realisatie 2014 inclusief dotatie	Realisatie 2014 in % t.o.v. begroting 2014
Personeelskosten	14.443	15.182	105%
Huisvestingskosten	1.531	2.014	132%
Automatiseringskosten	2.067	1.474	71%
Bureaucosten	521	413	79%
Diensten en diversen	821	795	97%
<b>Totaal</b>	<b>19.383</b>	<b>19.878</b>	<b>103%</b>

## 8.5.3 VB-informatie

Tabel 8.29 Aantal lopende uitkeringen AIO in huishoudens en personen

	2014
Aantal huishoudens	40.788
Aantal personen	52.871

## 8.6 TOG

### 8.6.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

Tabel 8.30 Instroom en uitstroom gerechtigden TOG

	2014
Instroom (*)	3.740
Uitstroom	5.234

(\*) Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt.

Tabel 8.31 Aantal TOG-kinderen naar instantie van indicatiestelling en aantal kinderen met een zintuiglijke handicap in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2014

	Aantal	Percentage
<b>Totaal kinderen met TOG</b>	23.698	100%
<i>Waarvan met indicatie van</i>		
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	16.130	68,0%
Bureaus Jeugdzorg (BJZ)	6.985	29,5%
<i>Waarvan kinderen met zintuiglijke handicap</i>	583	2,5%

In 2014 zijn er 2.476 tegemoetkomingen voor alleenverdieners (TOG+) uitbetaald.



## 8.6.2 Financieel

Voor de uitvoeringskosten en uitkeringslasten TOG wordt verwezen naar de kerncijfers.

## 8.7 WKB

Tabel 8.32 Aantal WKB-kinderen, aantal WKB-gezinnen in het vierde kwartaal 2014 en uitkeringslasten in heel 2014

Vierde kwartaal 2014	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten*
Samenloop buitenland	9.597	8.515	7,0
Marokko	3.236	1.548	2,4
<b>Totaal</b>	<b>12.833</b>	<b>10.063</b>	<b>9,4</b>

\* (1 = € 1 miljoen)

## 8.8 Wko

Tabel 8.33 Aantal kinderen, aantal gezinnen dat een aanvulling ontvangt op in het buitenland betaalde gezinsbijslag in het vierde kwartaal 2014 en uitkeringslasten Wko in heel 2014

Vierde kwartaal 2014	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten*
Nederland	336	242	0,3
België	231	160	0,2
Duitsland	103	75	0,1
Overig	11	9	0,0
<b>Totaal</b>	<b>681</b>	<b>486</b>	<b>0,6</b>

\* (1 = € 1 miljoen)

## 8.9 TAS

### 8.9.1 Financieel

Tabel 8.34 Uitvoeringskosten TAS

(1 = € 1.000)

TAS	Begroting 2014	Realisatie 2014 inclusief dotatie	Realisatie 2014 in % t.o.v. begroting 2014
Personeelskosten	739	176	24%
Huisvestingskosten	11	12	109%
Automatiseringskosten	16	10	63%
Bureaunkosten	3	2	67%
Diensten en diversen	723	893	124%
<b>Totaal</b>	<b>1.492</b>	<b>1.093</b>	<b>73%</b>
<b>Kosten IAS</b>	<b>596</b>	<b>879</b>	<b>147%</b>

## 8.9.2 VB-informatie

Tabel 8.35 Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS

	2014
Toekenning TAS	352
Teruggevorderd TAS	146
Betaald bij leven	309
Overleden vóór uitkering	53
Totaal	362
Percentage toekenningen uitgekeerd bij leven (*)	85,4%

(\*) 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.

## 8.10 MKOB

### 8.10.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

Eind 2014 waren er 3.309.031 gerechtigden met koopkrachttegemoetkoming MKOB.

### 8.10.2 Financieel

Voor de uitvoeringskosten en uitkeringslasten MKOB wordt verwezen naar de kerncijfers.

## 8.11 Overbruggingsregeling AOW

### 8.11.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

Tabel 8.36 Aantallen uitkeringen naar soort uitkering

Soort uitkering	Uitgekeerd aan	Aantal
Eénouder		1
Ongehuwd		1.383
Gehuwd	- alleen gerechtigde	811
	- alleen partner	3.410
	- gerechtigde en partner	2.633
	<i>subtotaal</i>	<i>6.854</i>
<b>Totaal overbruggingsuitkeringen</b>		<b>8.238</b>

### 8.11.2 Financieel

Tabel 8.37 Verdeling uitkeringshoogte in klassen

Hoogte uitkeringsbedrag	Eénouder	Ongehuwd	Gehuwd	Totaal
0 - 30% WML	1	1.697	565	2.263
30% - 50% WML	0	3.299	525	3.824
50% - 70% WML	0	1.553	236	1.789
70% - 80% WML	0	176	55	231
80% - 90% WML	0	47	0	47
>= 90% WML	0	82	2	84
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>6.854</b>	<b>1.383</b>	<b>8.238</b>

Voor de uitvoeringskosten Overbruggingsregeling AOW wordt verwezen naar de kerncijfers.

## 8.12 Remigratiewet

### 8.12.1 Volume en samenstelling uitkeringspopulatie

Tabel 8.38 Aantal toegekende remigratievoorzieningen 2014

Bestemmingsland	Remigratie-uitkering		Tegemoetkoming ziektekosten
	incl. nihil	excl. nihil	
Kroatië	15	10	11
Slovenië	1	1	1
Portugal	20	16	14
Spanje	23	12	17
Griekenland	46	43	44
Italië	8	6	6
Overig EU	3	3	3
Turkije	709	494	594
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	82	66	62
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	5	5	5
Kaapverdië	2	1	2
Marokko	118	92	101
Tunesië	10	9	9
Overig Afrika	41	34	33
Suriname	173	126	160
China	0	0	0
Overig	17	13	15
<b>Totaal</b>	<b>1.273</b>	<b>931</b>	<b>1.077</b>

Tabel 8.39 Aantal remigratie-uitkeringen naar bestemmingsland en bijbehorend uitkeringsbedrag (1= € 1)

Land	Vertrokken op of na 1 april 2000			Vertrokken voor 1 april 2000			Totaal		
	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2014	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2014	Aantal excl. nihil	Aantal incl. nihil	Uitk. Lasten 2014
Kroatië	173	264	796.291	32	81	29.976	205	345	826.267
Slovenië	6	10	26.741	1	5	385	7	15	27.126
Portugal	100	177	456.766	6	57	3.991	106	234	460.758
Spanje	149	445	709.738	22	222	14.834	171	667	724.572
Griekenland	134	171	656.925	0	13	0	134	184	656.925
Italië	63	119	293.286	0	0	0	63	119	293.286
Overig EU	27	31	171.063	1	2	1.770	28	33	172.833
Turkije	2.271	3.266	11.276.242	236	2.679	269.916	2.507	5.945	11.546.159
Voormalig Joegoslavië (excl. EU)	934	1.086	3.867.123	99	174	146.120	1.033	1.260	4.013.244
Overig Europa (incl. voormalige Sovjet-Unie)	19	19	106.323	0	0	0	19	19	106.323
Kaapverdië	16	26	69.577	1	14	0	17	40	69.577
Marokko	818	1.320	4.787.863	285	1.907	481.571	1.103	3.227	5.269.434
Tunesië	66	92	372.684	11	59	15.720	77	151	388.405
Overig Afrika	196	232	898.677	2	8	2.414	198	240	901.091
Suriname	852	1.141	3.832.759	0	2	0	852	1.143	3.832.759
China	58	67	323.697	0	0	0	58	67	323.697
Overig	183	209	870.188	37	68	27.752	220	277	897.939
<b>Totaal</b>	<b>6.065</b>	<b>8.675</b>	<b>29.515.945</b>	<b>733</b>	<b>5.291</b>	<b>994.449</b>	<b>6.798</b>	<b>13.966</b>	<b>30.510.394</b>

Tabel 8.40 Aantal remigratie-uitkeringen per ultimo 2014 naar eventuele samenloop met andere uitkeringen en uitgekeerd en in mindering gebracht bedrag (1= € 1)

Samenloop remigratie-uitkering met		Aantal vertrokken op of na 1 april 2000	Aantal vertrokken voor 1 april 2000	Totaal aantal	Uitgekeerd bedrag in 2014	In mindering gebracht bedrag in 2014
AOW	gekort	778	353	1.131	3.929.494	311.681
	nihil	1.787	4.538	6.325	0	2.658.445
	<b>totaal</b>	<b>2.565</b>	<b>4.891</b>	<b>7.456</b>	<b>3.929.494</b>	<b>2.970.126</b>
Anw	gekort	0	1	1	1.254	386
	nihil	12	15	27	0	9.876
	<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>1.254</b>	<b>10.262</b>
WIA	gekort	130	0	130	447.903	44.019
	nihil	811	5	816	0	407.159
	<b>totaal</b>	<b>941</b>	<b>5</b>	<b>946</b>	<b>447.903</b>	<b>451.178</b>
<b>totaal samenloop</b>		<b>3.518</b>	<b>4.912</b>	<b>8.430</b>	<b>4.378.651</b>	<b>3.431.566</b>
geen samenloop	volledige uitkering	5.157	379	5.536	26.131.743	0
<b>Totaal</b>		<b>8.675</b>	<b>5.291</b>	<b>13.966</b>	<b>30.510.394</b>	<b>3.431.566</b>

Er hebben in 2014 zeven gerechtigden gebruik gemaakt van de terugkeeroptie. Zij zijn teruggekeerd naar Nederland.

### 8.12.2 Financieel

Tabel 8.41 Uitkeringslasten Remigratiewet 2014

(1 = € 1)

	2014
Remigratievoorzieningen	30.510.394
Tegemoetkoming ziektekosten	6.457.824
Basisvoorzieningen	3.962.055
<b>Totaal</b>	<b>40.930.273</b>

Voor de uitvoeringskosten Remigratiewet wordt verwezen naar de kerncijfers.

### 8.12.3 VB-informatie

Tabel 8.42 Aantal remigratie-uitkeringen ultimo december 2014

	Aantal gerechtigden
Volledige remigratie-uitkering	5.518
Samenloop met AOW	1.128
Samenloop met overige uitkeringen	152
Nihil uitkeringen	7.168
<b>Totaal</b>	<b>13.966</b>

## 8.13 Regeling Bijstand Buitenland

Eind 2014 waren er 193 gerechtigden met Bijstand Buitenland.

## 8.14 Handhaving

### 8.14.1 Aantal afgesloten zaken en toezichtzaken naar interne en externe fraudesignalen

Tabel 8.43 Aantal fraudesignalen naar wet 2013 en 2014

Zaken	AOW	AKW	Anw	AIO	Overige	Totaal
2013	4.240	1.115	480	839	1.223	7.897
2014	3.625	879	377	627	715	6.223

Tabel 8.44 Aantal afgesloten zaken AOW, AKW, Anw en AIO naar aangifte in 2014

	AOW	AKW	Anw	AIO	Overig	Totaal
Aangifte	1	2	13	0	1	17
Aangiftebedrag *	96	21	880	0	2	999

\*(1=€ 1.000)

Tabel 8.45 Aantal afgesloten toezichtzaken uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal in 2014

	2014
Intern fraudesignaal	3.752
Extern fraudesignaal	2.471
<b>Totaal</b>	<b>6.223</b>

### 8.14.2 Sancties

Tabel 8.46 Opgelegde boeten, maatregelen en waarschuwingen naar wet in 2014

		AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Boeten	Aantal	579	2.265	82	258	3.184
	Bedrag*	981.455	998.838	242.316	913.129	3.135.738
Maatregelen	Aantal	1.687	6.350	165	808	9.010
	Bedrag*	55.557	171.514	7.230	63.277	297.578
Aantal waarschuwingen voor boeten		447	4.750	38	333	5.568
Aantal waarschuwingen voor maatregelen		311	523	37	105	976

\*(1 = € 1)

Tabel 8.47 Aantal boetes waarbij sprake is van verminderde verwijtbaarheid naar categorie in 2014

Percentage verminderd verwijtbaar	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
25%	24	182	1	3	210
50%	13	308	0	2	323
75%	0	14	0	1	15
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>504</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>548</b>

Tabel 8.48 Aantal geconstateerde overtredingen (boeten en aangiften) met financiële benadeling per categorie in 2014

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
<b>Financiële benadeling &lt; 50.000 euro</b>					
Inkomen	206	529	37	266	1.038
Leefvorm	591		67	86	744
Onderhoud		92			92
Onderwijs		284			284
Uitwonend		210			210
Verhuizing		177			177
Verzekering		534			534
Levensbewijs	42		2		44
Overig	53	32	18	240	343
Zelfbenadeling	3		1		4
<b>Subtotaal &lt; 50.000 euro</b>	<b>895</b>	<b>1.858</b>	<b>125</b>	<b>592</b>	<b>3.470</b>
<b>Financiële benadeling &gt; 50.000 euro</b>					
Inkomen	3			1	4
Leefvorm			2		2
Levensbewijs					
Overig	1				1
Zelfbenadeling					
<b>Subtotaal &gt; 50.000</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Totaal</b>	<b>899</b>	<b>1.858</b>	<b>127</b>	<b>593</b>	<b>3.477</b>

Tabel 8.49 Aantal geconstateerde overtredingen met financiële benadeling naar overtreding in 2014 op basis van de nieuwe fraudewet en alleen bij volledige verwijtbaarheid

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Aantal bij eerste overtreding	529	1.623	77	252	2.481
Aantal bij tweede overtreding	1	13	1	0	15

### 8.14.3 Incassoratio

Tabel 8.50 Incassoratio

	AOW	AKW	Anw	AIO
2013	64,7%	77,2%	30,4%	41,7%
2014	20,6%	64,6%	11,9%	9,2%

### 8.14.4 Totaal benadelingsbedrag

Het benadelingsbedrag ('schadebedrag fraude') is het bedrag aan terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd, plus het bedrag aan aangiften.

Tabel 8.51 Totaal benadelingsbedrag in 2014

(1= € 1.000)

	AOW	AKW	Anw	AIO	Totaal
Bedrag aan terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd	2.621	1.131	1.007	1.747	6.506
Bedrag aangiften	96	21	880	0	997
<b>Totaal</b>	<b>2.717</b>	<b>1.152</b>	<b>1.887</b>	<b>1.747</b>	<b>7.503</b>

---

## 8.15 Klachten, bezwaar en beroep

### 8.15.1 Klachten

Tabel 8.52 Aantal klachten per wet

Wet	Aantal klachten	Aantal gegrond	% Gegrond
AOW	457	275	60%
AKW	245	142	58%
Anw	29	15	52%
AIO	23	9	39%
TOG	19	8	42%
WKB	8	3	38%
REM	3	1	33%
Verzekeringen	14	10	71%
Overig (*)	24	18	75%
<b>Totaal</b>	<b>822</b>	<b>481</b>	<b>59%</b>

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

Tabel 8.53 Aantal klachten per onderwerp

Onderwerp	Aantal klachten	Aantal gegrond	% Gegrond
Communicatie	182	119	65%
Tijdigheid	257	174	68%
Werkwijze	383	188	49%
<b>Totaal</b>	<b>822</b>	<b>481</b>	<b>59%</b>

In 2014 werd gemiddeld 97 procent van de klachten tijdig afgehandeld. De wettelijke termijn is afhandeling binnen zes weken. Deze termijn mag worden verlengd met toestemming van de klant. Tijdig zijn alle klachten die binnen zes weken afgehandeld zijn.



## 8.15.2 Bezwaar en beroep

Tabel 8.54 Afgehandelde procedures 2014

	Dictum	AOW	AKW	Anw	Overige regelingen	Totaal 2014
Bezwaar	Aantal					
	- gegrond	1.266	888	1.364	490	4.008
	- ingetrokken	969	385	103	270	1.727
	- niet- ontvankelijk	1.153	469	160	249	2.031
	- ongegrond	1.734	962	459	749	3.904
Beroep	Aantal					
	- gegrond	51	39	30	29	149
	- ingetrokken	77	33	24	31	165
	- niet- ontvankelijk	60	25	34	40	159
	- ongegrond	274	93	128	167	662
Hoger beroep en cassatie	Aantal					
	- klant gelijk	23	6	13	11	53
	- ingetrokken	7	11	5	9	32
	- niet- ontvankelijk	20	4	6	6	36
	- klant ongelijk	81	41	35	45	202

In 2014 werd gemiddeld 98% van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld.

## 8.16 Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

In 2014 zijn er negen dwangsommen toegekend, voor een bedrag van in totaal € 5.790,-.

## 8.17 Gecombineerde tabellen verschillende wetten

### 8.17.1 Instroom AOW, Anw en MKOB naar woonland

Tabel 8.55 Instroom AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden naar woonland in 2014

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Nederland</b>	190.135	5.259	190.653
Aruba	173	0	173
Curaçao	421	2	420
St. Maarten	32	0	32
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>190.761</b>	<b>5.261</b>	<b>191.278</b>
<b>Buitenland</b>	18.415	351	18.070
Waarvan in:			
<b>Europese Unie</b>			
België	4.230	56	4.226
Bulgarije	9	0	9
Cyprus	10	0	10
Denemarken	58	0	58
Duitsland	3.135	67	3.127
Estland	1	0	1
Finland	30	0	30
Frankrijk	985	5	982
Griekenland	92	1	92
Groot-Brittannië	812	17	809
Hongarije	57	1	57
Ierland	80	0	80
Italië	395	7	394
Kroatië	123	0	123
Letland	3	1	3
Litouwen	2	1	2
Luxemburg	50	1	50
Malta	20	1	20
Oostenrijk	164	4	164
Polen	99	38	99
Portugal	248	1	247
Roemenië	14	0	14
Slovenië	21	0	21
Slowakije	7	1	7
Spanje	1.709	21	1.704
Tsjechië	30	1	30
Zweden	148	0	148
<b>Totaal EU</b>	<b>12.532</b>	<b>224</b>	<b>12.507</b>
<b>EER-Landen*</b>			
IJsland	2	0	2
Liechtenstein	0	0	0
Noorwegen	141	1	141
<b>Totaal EER</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>143</b>

Vervolg Tabel 8.55 Instroom AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden naar woonland in 2014

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Andere verdragslanden</b>			
Argentinië	6	0	6
Australië	496	0	496
Bosnië-Herzegovina	85	1	85
Canada	470	1	468
Chili	18	0	17
India	9	0	9
Indonesië	113	3	113
Israël	80	0	80
Japan	219	1	219
Kaapverdië	47	0	47
Macedonië	39	0	39
Marokko	656	71	650
Nieuw-Zeeland	309	0	309
Servië	153	0	153
Suriname	273	2	272
Thailand	103	1	103
Tunesië	62	2	61
Turkije	1.032	27	1.021
Verenigde Staten	565	6	563
Zuid-Afrika	154	0	154
Zwitserland	330	2	329
Overige	215	9	201
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>5.434</b>	<b>126</b>	<b>5.395</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>			
Andorra	2	0	0
Brazilië	43	0	4
China	16	0	1
Singapore	28	0	0
Tanzania	3	0	1
Venezuela	5	0	0
Overige	209	0	19
<b>Totaal niet-verdragslanden</b>	<b>306</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>209.176</b>	<b>5.612</b>	<b>209.348</b>

\*) Europese Economische Ruimte landen.

## 8.17.2 Aantal gerechtigden AOW, Anw, MKOB en AKW kinderen per woonland

Tabel 8.56 Aantal AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2014	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Anw Ultimo 2014	MKOB Ultimo 2014
<b>Nederland</b>	2.973.683	3.378.348	37.700	2.983.005
Aruba	1.958	140	9	1.953
Curaçao	4.274	461	46	4.257
St. Maarten	233	41	0	227
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>2.980.148</b>	<b>3.378.990</b>	<b>37.755</b>	<b>2.989.442</b>
<b>Buitenland</b>				
Waarvan in:	323.653	46.111	3.872	319.589
<b>Europese Unie</b>				
België	65.835	8.688	603	65.762
Bulgarije	95	167	3	95
Cyprus	139	8	2	139
Denemarken	766	9	5	763
Duitsland	44.885	6.970	531	44.800
Estland	12	52	0	12
Finland	308	13	2	308
Frankrijk	12.599	433	60	12.585
Griekenland	1.974	153	31	1.965
Groot-Brittannië	10.797	436	117	10.764
Hongarije	646	252	12	643
Ierland	796	48	12	795
Italië	7.333	175	71	7.291
Kroatië	1.891	43	18	1.875
Letland	16	119	3	15
Litouwen	18	164	1	18
Luxemburg	729	17	4	728
Malta	192	22	1	191
Oostenrijk	2.230	44	24	2.222
Polen	739	17.082	162	737
Portugal	4.727	349	63	4.714
Roemenië	94	194	5	93
Slovenië	153	15	1	152
Slowakije	63	634	12	63
Spanje	47.622	644	283	47.271
Tsjechië	320	260	11	320
Zweden	2.098	84	11	2.095
<b>Totaal EU</b>	<b>207.077</b>	<b>37.075</b>	<b>2.048</b>	<b>206.416</b>

Vervolg Tabel 8.56 Aantal AOW-, Anw- en MKOB-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW Ultimo 2014	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Anw Ultimo 2014	MKOB Ultimo 2014
<b>EER-Landen</b>				
IJsland	17	0	1	17
Liechtenstein	11	0	0	11
Noorwegen	1.137	35	5	1.133
<b>Totaal EER</b>	<b>1.165</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>1.161</b>
<b>Andere verdragslanden</b>				
Argentinië	171	18	2	169
Australië	13.494	130	4	13.471
Bosnië-Herzegovina	1.071	36	19	1.067
Canada	15.121	93	21	15.089
Chili	306	15	2	304
Egypte	61	951	18	60
India	136	29	1	136
Indonesië	1.312	196	31	1.304
Israël	1.621	33	7	1.608
Japan	1.454	12	2	1.453
Kaapverdië	1.119	216	19	1.101
Macedonië	465	14	9	460
Marokko	12.754	3.236	835	12.537
Nieuw-Zeeland	4.234	19	8	4.215
Servië	1.369	81	13	1.356
Suriname	3.961	309	65	3.939
Thailand	1.295	318	16	1.292
Tunesië	472	107	34	468
Turkije	22.928	1.424	560	22.641
Verenigde Staten	17.649	985	30	17.594
Zuid-Afrika	3.191	66	4	3.172
Zwitserland	5.312	108	14	5.304
Overige	2.663	306	61	2.717
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>112.159</b>	<b>8.702</b>	<b>1.775</b>	<b>111.457</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>				
Andorra	61	0	0	5
Brazilië	781	9	14	148
China	122	38	2	16
Singapore	144	9	0	2
Tanzania	39	5	1	17
Venezuela	87	0	1	9
Overige	2.018	238	25	358
<b>Totaal niet-verdragslanden</b>	<b>3.252</b>	<b>299</b>	<b>43</b>	<b>555</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>3.303.801</b>	<b>3.425.101</b>	<b>41.627</b>	<b>3.309.031</b>

### 8.17.3 Oude fouten

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2014 gemaakte) fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is onder meer het geval als deze 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.

Tabel 8.57 Oude fouten

Wet	Percentage oude fouten	Besluit Raad van Bestuur
AOW	0,172	Niet herstellen wegens economische redenen
AKW *	0,019	Niet herstellen wegens juridische en economische redenen
Anw	0,670	Niet herstellen wegens economische redenen
AIO	1,157	Niet herstellen wegens economische redenen
Overbruggingsregeling AOW	0,003	Niet herstellen wegens economische redenen

\*Inclusief WKB

---

## Personalia

### *Raad van Bestuur*

De SVB onderschrijft de 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners'. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2014.

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

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

- Voorzitter Raad van Toezicht Izore
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland

Gestopt als:

- Lid Raad van Commissarissen AON (per 1 juni 2014)
- Lid Raad van Commissarissen APG (per 1 juni 2014)
- Lid Raad van Commissarissen Eigen Haard (per 1 juni 2014)

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

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

- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekering (TOSV);
- Vicevoorzitter Bestuur Stichting Pensioenregister
- Voorzitter Dagelijks Bestuur Rijksbrede Benchmarkgroep per 12 juni 2014

Gestopt als:

- Voorzitter Interdepartementaal Beleidsonderzoek Agro-, visserij en voedselketens (per mei 2014).

### *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 eveneens 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 en dhr. J.M.C. Mulder
HR & Facilities	Mw. drs. N. Tollenaar-van Horssen
Strategie en Externe Betrekkingen	Mw. drs. C.F. Bolhuis-van Bergenhenegouwen
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 (AD), 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 AD in de organisatie geen stemrecht.

---

## Afkortingen en adressen

### Afkortingen

AD	Audit Dienst
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOR	Algemene Oorlogsongevallenregeling
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBL	Bijstand Buitenland
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijk
BOCU	Bestuurlijk Overleg Compacte Uitvoering
BOPR	Beheerorganisatie Pensioenregister
BR2	Business Release 2
BRM	Expertisecentrum Business Rules Management
Btw	belasting toegevoegde waarde
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CISO	Chief Information Security Officer
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
DDoS	Distributed Denial of Service
DigiD	Digitale identiteit
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
EU	Europese Unie
Euribor	Euro Interbank Offered Rate
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FOD	Belgische Federale Overheidsdienst
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GDI	Generieke Digitale Infrastructuur
Gipa	uitwisseling gegevens inkomen polisadministratie



---

HPV	Handvest Publiek Verantwoorden
HR	Human Resources
HRM	Human Resources Management
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
ISAC-Rijk	Information Systemworks and Analysis of Changes Rijk
IT	Informatietechnologie
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
latrelatie	living apart together relatie
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
LOR	Letter of Representation
MBA	Master of Business Administration
MKOB	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MOE	Midden- en Oosteuropa
MRS	Multiregelingsysteem
NCDO	Nationaal Commissaris Digitale Overheid
NCP	Nationaal Contactpunt
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NII	National Insurance Institute
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OM	Openbaar Ministerie
OMI	Technical Commission on Organization, Management and Innovation
PGB	Persoonsgebonden Budget
PIA	Privacy Impact Assessment
QDB	Query Database
RBB	Rijksbrede Benchmark
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
REM	Remigratiewet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SAFE-project	Social Agency of Future Europe project
SG	Secretaris-Generaal
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	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TC	Technical Commission
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TOG	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOSV	Talent Ontwikkeling Sociale Verzekering
Tvp	tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na-oorlogse generatie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VCP	Vakcentrale voor Professionals

---

VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijk
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VVA	Volledige Verzekerdenadministratie
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WhEK	Wet herziening exportbeperking kinderbijslagen
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet Kinderopvang
Wlz	Wet langdurige zorg
WML	Wettelijk minimumloon
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector
Wom	Wet overleg minderhedenbeleid
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	Zorginstituut Nederland (voorheen: College voor Zorgverzekeringen)
ZVW	Zorgverzekeringswet

## Adressen

Tabel 8.58 Adressen SVB

<b>Internet:</b>	<b>www.svb.nl</b>
<b>Hoofdkantoor</b>	
Van Heuven Goedhartlaan 1	
Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen	
020 – 656 56 56	
<b>Locatie Breda</b>	<b>Locatie Roermond</b>
Rat Verleghstraat 2	Laurentiusplein 8
Postbus 90151, 4800 RC Breda	Postbus 1244, 6040 KE Roermond
076 – 548 50 00	0475 – 36 80 00
<b>Bureau voor Belgische Zaken</b>	<b>Locatie Rotterdam</b>
Rat Verleghstraat 2	Posthumalaan 100
Postbus 90151, 4800 RC Breda	Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam
076 – 548 58 40	010 – 417 40 00
<b>Locatie Deventer</b>	<b>Locatie Utrecht</b>
Snipperlingsdijk 2	Graadt van Roggenweg 400
Postbus 1000, 7400 GG Deventer	Postbus 18002, 3501 CA Utrecht
0570 – 50 60 00	030 – 264 90 00
<b>Locatie Groningen</b>	<b>Locatie Zaanstad</b>
Cascadeplein 5	Stationsstraat 112
Postbus 576, 9700 AN Groningen	Postbus 2040, 1500 GA Zaandam
050 – 316 90 00	075 – 655 10 00
<b>Locatie Leiden</b>	<b>Kantoor FVP</b>
Stationsplein 1	Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 9104, 2300 PC Leiden	Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen
071 – 512 90 00	020 – 656 91 51
<b>Locatie Nijmegen</b>	<b>Locatie Amstelveen</b>
Takenhofplein 4	Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen	Postbus 357, 1180 AJ Amstelveen
024 – 343 10 00	020 – 656 56 56
<b>Bureau voor Duitse Zaken</b>	<b>SVB Servicecentrum PGB</b>
Takenhofplein 4	Eendrachtlaan 10
Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen	Postbus 8038, 3503 RA Utrecht
024 – 343 18 11	030 – 264 82 00