

Sociale Verzekeringsbank

(SUWI) Jaarverslag 2009

FEZU10.0061
10 maart 2010

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Kerncijfers en prestatie-indicatoren	5
1 Klanten en dienstverlening	7
1.1 Algemene Ouderdomswet (AOW).....	7
1.2 Algemene nabestaandenwet (Anw).....	7
1.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW).....	7
1.4 Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	8
1.5 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvang (Wko).....	8
1.6 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	8
1.7 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	8
1.8 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	9
1.9 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB).....	9
1.10 Mantelzorgcompliment	9
1.11 Remigratiewet (REM).....	10
1.12 Wet werk en bijstand (WWB 65+) / Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)	10
1.13 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ) ...	10
1.14 Regeling Bijstand Buitenland	10
1.15 Overige activiteiten	11
1.16 Tijdelijke regelingen	12
2 Organisatie en omgeving	13
2.1 De organisatie	13
2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving	15
2.3 Gegevensuitwisseling	19
2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking	20
3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten	23
3.1 Missie	23
3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht	23
3.2.1 Rechtmatigheid	23
3.2.2 Tijdigheid	24
3.2.3 Bezwaar en Beroep	25
3.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen	25
3.2.5 Handhaving	28
3.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant	31
3.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers	34
3.4.1 Activiteiten op sociaal gebied	34
3.4.2 Medewerkersbestand	36
3.4.3 Ziekteverzuim	36
3.5 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn	36
3.5.1 SVB en duurzaamheid	37
3.5.2 Burgerpolis	37
3.5.3 Pensioenregister	38
3.5.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie	38
3.5.5 Manifestgroep	38
3.5.6 Rijksbrede Benchmark (RBB)	39
3.5.7 SVB Conferentie 2009: Zicht op Zekerheid	39
3.5.8 DigiD	40
3.5.9 Veranderprogramma SVB Tien	40

3.5.10	Programma Verzekeren.....	42
4	Bedrijfsvoering.....	45
4.1	Personeelskosten	46
4.2	Huisvestingskosten.....	48
4.3	Automatiseringskosten.....	48
4.4	Bureaunkosten.....	48
4.5	Diensten en diversen.....	48
4.6	SVB Tien.....	48
4.7	Programma Verzekeren	49
4.8	Investerings.....	50
5	Governance.....	51
5.1	Code goed bestuur.....	51
5.2	Handvest Publiek Verantwoorden.....	51
5.3	Herziening wet SUWI.....	52
5.4	Toezichtsbevindingen.....	52
5.5	Raad van Advies.....	53
5.6	Cliëntenraad.....	54
5.7	Risicomanagement.....	54
5.8	Bedrijfsvoeringsparagraaf 2009	55
5.8.1	Rechtmatigheid (inclusief M&O beleid).....	55
5.8.2	Kwaliteit van niet-financiële informatie	56
5.8.3	Prestatie-indicatoren	56
5.8.4	Doelmatigheid.....	57
5.8.5	Jaarplanactiviteiten	57
5.8.6	Prioriteiten.....	57
5.8.7	Financieel beheer.....	57
6	Jaarrekening 2009.....	58
7	Publicaties en onderzoeken SVB	102
	Personalia	105
	Afkortingen en adressen.....	107

Aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie 2009	1
1 Bedrijfsvoering.....	2
1.1 Uitbestede taken	2
1.2 ICT volgens CobiT	3
1.3 Suwinet.....	5
1.4 Bezwaar en Beroep	5
1.5 Handhaving.....	8
1.6 Huisvesting.....	9
1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening	11
1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW.....	13
2 Uitvoering; verantwoording per wet	14
2.1 AOW	14
2.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2009	14
2.1.2 Oude fouten AOW	14
2.1.3 Uitkeringslasten AOW	15
2.1.4 Uitvoeringskosten AOW	15
2.1.5 Premiebaten AOW	15
2.1.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW	16
2.2 Anw	17
2.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2009	17
2.2.2 Oude fouten Anw	18
2.2.3 Uitkeringslasten Anw	18
2.2.4 Uitvoeringskosten Anw	19
2.2.5 Premiebaten Anw	19
2.2.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw	20
2.3 AKW.....	20
2.3.1 Uitkeringslasten AKW	20
2.3.2 Uitvoeringskosten AKW	21
2.3.3 Tijdigheid a fhandeling aanvragen en mutaties AKW	21
2.4 TOG.....	22
2.4.1 Uitvoeringskosten TOG.....	22
2.4.2 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2009.....	22
2.5 TAS.....	23
2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS	23
2.5.2 Uitvoeringskosten TAS	24
2.5.3 Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2009.....	24
2.5.4 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2009.....	25
2.5.5 Percentage bij leven TAS.....	25
2.6 Wet Kindgebonden budget (WKB).....	26
2.6.1 Uitvoeringskosten WKB	26
2.7 Bijstand Buitenland	26
2.7.1 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland.....	27
2.8 Uitvoeringskosten overig	27
3 Beleidsinformatie	28
3.1 Aantallen.....	28
3.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet.....	28
3.1.2 Instroom gerechtigden.....	28
3.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland.....	31
3.1.4 Aantal gerechtigden	34
3.1.5 Aantal gerechtigden naar woonland	37
3.1.6 Handhaving	39
3.1.7 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie	42
3.1.8 Leeftijdsverdeling.....	44
3.1.9 Wet dwangsom.....	45

Voorwoord

In dit jaarverslag legt de SVB verantwoording af over het uitvoeren van persoonsgebonden regelingen van de overheid, zoals de AOW, de AKW en de Anw. Regelingen die bepalend zijn voor de kwaliteit van leven, en dus voor de samenleving als geheel. Daarom is het van groot belang dat burgers er van op aan kunnen dat wij deze regelingen voortreffelijk uitvoeren.

Ook in 2009 is de SVB daar weer goed in geslaagd, zoals blijkt uit dit verslag. Het is een jaar geweest waarin de SVB de lat weer een stukje hoger heeft gelegd om haar ambities waar te maken. Een jaar ook waarin opnieuw is gebleken dat de omstandigheden waaronder onze uitvoering tot stand komt, toenemen in complexiteit. Uit het SVB-onderzoek dat wij op onze jaarlijkse conferentie in 2009 presenteerden werd duidelijk dat slechts 15 procent van de Nederlanders het stelsel van sociale zekerheid transparant vindt. Dat lage percentage vindt een oorzaak in wijzigingen in regelingen, de verscheidenheid aan partijen die bij de uitvoering van een regeling betrokken zijn en de voorwaarden waaronder een regeling tot stand komt. Die complexiteit is misschien niet altijd weg te nemen, maar het moet mogelijk zijn om de burger meer zicht en inzicht te geven dan hij nu ervaart. Daartoe heeft de SVB in 2009 een duidelijke oproep gedaan aan collega uitvoeringsorganisaties, wetenschappers en bestuurders in het publieke en private domein. Het heeft me goed gedaan te merken dat de wil en bereidheid om hier gevolg aan te geven groot is.

Wie dichtbij de ontwikkelingen in de samenleving staat, beseft dat samenwerking onontbeerlijk is voor het ondersteunen van kwaliteit van leven. Dat helderheid en transparantie zicht op zekerheid bieden. Daarom wisselen wij gegevens uit met andere partijen, zodat we de burger een helder beeld kunnen schetsen van waar hij of zij recht op heeft. Onze inspanningen om te komen tot een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen zijn daar een voorbeeld van. Een ander voorbeeld vormt het Pensioenregister, waar burgers geïntegreerd zicht kunnen krijgen op hun oudedagsvoorziening. Maar samenwerking gaat verder. Ook op het gebied van maatschappelijke thema's als armoedebestrijding is nog veel te winnen. Daarbij zoeken wij de samenwerking met onze nieuwe partners, de gemeenten.

Innovatie en duurzaamheid blijven onveranderd belangrijke thema's voor de SVB. Innovatie niet alleen in de verwerking van (persoons)gegevens en de presentatie daarvan via nieuwe media, maar juist ook in de samenwerking met onze partners en vooral in de manier waarop we de burger helpen het leven meer kwaliteit te geven. Duurzaamheid niet alleen in het verantwoord omgaan met middelen, maar juist in het onderhouden van nauwe banden met de samenleving en vooral: weten wat er leeft. Ik signaleer met trots in alle geledingen van onze organisatie de gedrevenheid om daar ook in 2010 met volledige inzet aan te werken. Dat is wat wij verstaan onder perfect rentmeesterschap in combinatie met excellente en persoonsgerichte dienstverlening.

Amstelveen, 10 maart 2010
De voorzitter van de Raad van Bestuur

Drs. E.F. Stoové

Samenvatting

De SVB heeft overal in de samenleving impact. De regelingen die wij uitvoeren gaan over de mooie en de moeilijke momenten van het leven, over inkomsten en ondersteuning. Mensen moeten op de SVB kunnen rekenen. Wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben, wij willen er altijd zijn. Voor een uitleg van wat we doen tot een geruisloze uitvoering. Die zekerheid is een belangrijk element in de kwaliteit van onze samenleving, maar is niet vanzelfsprekend. Daarom is het belangrijk om te laten zien wat we doen en hoe we dat doen: zicht op zekerheid.

Niet alleen voor onze ruim vijf miljoen klanten die actief gebruik maken van een regeling, maar vanaf 2010 voor alle (ex-)inwoners van Nederland via de Basisadministratie Volksverzekeringen. Vanaf december 2009 kan namelijk elke burger met DigiD, via MijnSVB online inzicht krijgen in zijn AOW-opbouw. Voortaan spreken wij daarom niet langer van vijf miljoen klanten, maar van 18 miljoen burgers aan wie wij diensten verlenen.

Toenemende dynamiek en complexiteit

De laatste jaren is de dynamiek en daaraan verwant de complexiteit in de sociale zekerheid toegenomen. Aanpassingen in de regelgeving, herijkingen van het stelsel voor sociale zekerheid en meer onderlinge afhankelijkheden tussen partijen hebben invloed op de uitvoering door de SVB. Ook de toenemende complexiteit en diversiteit binnen de samenleving zelf draagt daaraan bij. Het recordaantal uitvoeringstoetsen in het afgelopen jaar, onderzoeken naar de uitvoerbaarheid van wijzigingen in regelingen of nieuwe regelingen, zijn illustratief voor die ontwikkeling.

Dienstverlening

De SVB wil burgers excellente service bieden. Dat betekent dat wij continu werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat is meer dan alleen voldoen aan de verwachtingen. Wij zetten alles op alles om die verwachtingen te overtreffen. Daarbij zoeken we altijd naar het evenwicht tussen de doelstellingen van opdrachtgevers en de wensen van klanten. Dat is ook in 2009 ons uitgangspunt geweest bij het uitvoeren van een toenemend aantal wetten en regelingen.

De SVB oriënteert zich steeds meer op de vraag naar sociale zekerheid en wat daarmee samenhangt. Dat wil zeggen: niet zozeer het uitkeren van bedragen staat centraal, maar het organiseren van de sociale zekerheid. Het voorlichten van onze klanten en het helder communiceren van hun rechten. Hiertoe is ook ultimo 2009 het voortouw genomen door de herlancering van het Burgerpolis-concept (www.burgerpolis.nl). Inmiddels hebben diverse wetenschappers en bestuurders uit het publieke domein hun medewerking toegezegd aan een Raad van Inspiratie en een Coalitie van Welwillenden om de Burgerpolis mee te helpen organiseren.

Waar mogelijk willen wij de klant zelf meer controle geven: via de inrichting van portals waarmee hij zicht krijgt op zijn eigen sociale zekerheid, zoals zijn pensioenopbouw. Wil de klant contact met ons, dan moet hij snel en volledig geholpen worden. In 2009 hebben we met de pilot rondom de integrale serviceteams (IST) bij 8 kantoren daarin stappen gezet. Klanten kunnen we zo in één contact op meerdere punten bedienen. Eén loket voor alle vragen. Dit betekent ook dat we toewerken naar meer klantgerichte en integrale administratieve processen: op basis van klantgebeurtenissen in plaats van op regeling. Daarvoor is een

streefarchitectuur ontwikkeld, die de referentie vormt voor toekomstige ICT-infrastructuur en applicaties. In 2009 is na de selectie van de implementatiepartner een start gemaakt met de implementatie van die streefarchitectuur.

Klanten kunnen de SVB op verschillende manieren benaderen; telefonisch, via internet en door een bezoek te brengen aan één van onze vestigingen. In april heeft de SVB een nieuwe site gelanceerd, die vraaggericht is opgezet met veel extra informatie en een meertalig aanbod. Via 'MijnSVB' kunnen klanten inloggen en persoonlijke gegevens raadplegen en wijzigingen doorgeven. Om de dienstverlening aan internationale klanten te verbeteren heeft de SVB actief gewerkt aan het opzetten en uitbouwen van internetsites en portals die informatie geven over de gevolgen van internationaal wonen en/of werken op de sociale zekerheidspositie van burgers. Te noemen zijn het ontwikkelen van de sites grensinfopunt.nl, vertreknaarhetbuitenland.nl en newtoholland.nl. In combinatie met de ontwikkeling van het Register Niet-ingezetenen stelt dit de SVB en de burger beter in staat om internationale bewegingen voor te bereiden en bij te houden. Alle migranten krijgen vanaf ultimo 2009 een brief van de SVB met uitleg over de consequenties van hun migratie voor hun aanspraken op volksverzekeringen. Tevens wordt hen daarbij de mogelijkheid geboden om zich (bij vestiging in Nederland) in te kopen in de AOW, dan wel (bij emigratie) te kiezen voor vrijwillige voortzetting van de verzekering.

Samenwerking gemeenten

Gemeenten besteden sinds 2006 de – voornamelijk administratieve – werkzaamheden van de WWB 65+ uit aan de SVB met het oog op doelmatige uitvoering. Per 1 januari 2010 is deze uitvoering, onder de benaming Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) bij wet aan ons opgedragen. Eind december hadden alle 441 gemeenten de uitvoering overgedragen aan de SVB. Deze vorm van uitvoering is klantvriendelijk en de drempel voor het aanvragen van bijstand wordt erdoor aanzienlijk verlaagd. De SVB streeft naar een intensief partnership met gemeenten om het niet-gebruik terug te dringen, de efficiency te vergroten en de dienstverlening verder te verbeteren door bijvoorbeeld een gezamenlijke insteek op armoedebestrijding.

Gegevensuitwisseling

Om alle taken zo goed mogelijk uit te kunnen voeren en om klanten optimaal van dienst te kunnen zijn is het beheren van een volledig en actueel bestand van persoonsgegevens onontbeerlijk. Een belangrijke mijlpaal is bereikt in de transformatie naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen. Een volgende stap is de aansluiting op de Polisadministratie bij het UWV, opdat van alle geregistreerde personen de actuele gegevens voor wat betreft de inkomensverhouding bekend zijn. Sinds 2009 staan alle inwoners van Nederland met gegevens uit de Gemeentelijke Basis Administratie in de Basisadministratie Volksverzekeringen. Sommige gegevens over voorgaande jaren die de opbouw van AOW-rechten beïnvloeden, zijn ook dan nog niet binnengehaald of beoordeeld. Daarom werken wij nog tot 2017 aan de zogenaamde "Inhaalslag VVA". De Basisadministratie Volksverzekeringen is een belangrijke basis voor te verwachten wetswijzigingen en uitvoeringstaken als het Pensioenregister, het opsporen van onverzekerden Zorgverzekeringwet door het College voor zorgverzekeringen en de verhoging van de AOW-leeftijd.

Uitvoeringstaken

De bekendste regelingen die de SVB uitvoert zijn de AOW, Anw en de kinderbijslag, die wij uitvoeren voor de minister van SZW respectievelijk de minister voor Jeugd en Gezin.

Daarnaast werkt de SVB voor en met gemeenten (WWB 65+ en PGB Wmo), het College voor zorgverzekeringen (PGB AWBZ) en de Belastingdienst Toeslagen (betalingen en beoordelingen recht op Kindgebonden budget en met een buitenlandse component).

Wat betreft de AOW zal in de nabije toekomst een aantal belangrijke ontwikkelingen plaatsvinden. Het kabinet wil de AOW-leeftijd in twee stappen verhogen naar 67 jaar. Het arbeidsverleden gaat volgens het kabinetsplan een rol spelen voor het bepalen van de pensioengerechtigde leeftijd. Voor het bepalen van de hoogte van de kinderbijslag voor kinderen die buiten de Europese Unie wonen, wordt mogelijk het 'woonlandbeginsel' ingevoerd. De meeste kinderen buiten de EU waarvoor kinderbijslag wordt uitgekeerd, wonen in landen waar het welvaartsniveau lager is dan in Nederland. Het Mantelzorgcompliment heeft in 2009 een wettelijke basis gekregen. De regeling is verruimd, waardoor de SVB jaarlijks aan een grotere groep mantelzorgers het compliment kan uitkeren.

Fraude en handhaving

In 2009 zijn 5.639 fraudeonderzoeken uitgevoerd (AOW, Anw, AKW), opnieuw aanzienlijk meer dan in het voorgaande jaar. In 115 gevallen werd aangifte gedaan. Hier is sinds 2007 een dalende trend waarneembaar. Het totale schadebedrag was ruim 3,8 miljoen euro. In 2008 was dit nog ruim 5 miljoen euro. De aangiften gingen vooral om fraude met samenwonen.

De SVB heeft een aantal onderzoeken uitgevoerd naar de AOW/Anw en kinderbijslag in het buitenland. Geconstateerd is dat dubbele kinderbijslag gepaard gaat met een aanzienlijk frauderisico, ondanks de handhavingsactiviteiten van de SVB.

De SVB neemt deel aan de zogeheten interventiestructuur. Die houdt in dat instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar fraude wordt vermoed.

Interventieteams voeren de onderzoeken uit. We doen vooral mee aan onderzoeken waarbij gecontroleerd wordt op de leefsituatie. In 2009 hebben we deelgenomen aan zeven interventieteam onderzoeken.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Kerncijfers 2009

(excl. mutaties in voorzieningen; incl. projecten)

	2009	2008	2007	2006	2005
AOW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	27.580	26.446	25.198	24.169	23.369
Tegemoetkoming (Tgk) (x €1 mln)	1.217	483	439	299	252
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	126	117	110	108	105
Aantal klanten	2.812.866	2.734.510	2.664.419	2.604.559	2.553.542
Kosten per klant (x €1)	45	43	41	42	41
Uvk in % van Ukl + Tgk	0,44	0,44	0,43	0,44	0,45
Anw					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	1.224	1.287	1.344	1.405	1.448
Tegemoetkoming (Tgk) (x €1 mln)	23	22	21	15	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	24	24	26	28	30
Aantal klanten	106.495	115.178	123.411	130.933	137.761
Kosten per klant (x €1)	229	204	208	211	217
Uvk in % van Ukl + Tgk	1,95	1,80	1,88	1,95	2,06
AKW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	3.401	3.390	3.349	3.263	3.192
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	75	66	65	69	71
Aantal klanten *	1.908.258	1.929.722	1.927.604	1.926.662	1.923.155
Kosten per klant (x €1)	39	34	33	36	37
Uvk in % van Ukl	2,20	1,96	1,93	2,10	2,21
TOG (t/m 2008 incl. keuringskosten)					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	52	50	44	43	35
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	5	7	5	5	4
Aantal klanten *	64.081	58.783	52.820	44.910	36.516
Kosten per klant (x €1)	85	114	101	106	119
Uvk in % van Ukl	10,36	13,36	12,07	11,21	12,48
TAS					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	3	2	3	2,0	1,8
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	319	305	290	292	253
Kosten per klant (x €1)	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249
Uvk in % van Ukl	44,01	38,00	29,50	38,05	45,67
Pensioenverevening					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	-	-	106	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)**	-	0,2	0,5	-	-
Aantal klanten	-	-	23.600	-	-
Kosten per klant (x €1)	-	-	22	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	0,48	-	-
Kindgebonden budget					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	1,7	1,0	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	4	3	1	-	-
Bijstand Buitenland ***					
Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln)	1,5	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x €1 mln)	1	0,1	-	-	-
Aantal klanten	271	-	-	-	-
Kosten per klant (x €1)	2.269	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	39,78	-	-	-	-

* Het aantal klanten AKW en TOG in 2009 betreft voorlopige cijfers. Het aantal klanten in de voorgaande jaren betreft definitieve cijfers.

** De uitvoeringskosten betreffen de afhandeling van de regeling (o.a. bezwaar- en beroepszaken).

*** Wordt per 1-1-2009 door de SVB uitgevoerd. In 2008 alleen aanloopkosten.

Voor de uitvoeringskosten en de kosten per klant zijn er een drietal belangrijke punten waardoor de kosten stijgen (zie ook paragraaf 3.2.4 onder het kopje "Kosten per klant per wet/regeling"):

- Extra kosten VVA voor de AOW (niet gefinancierd door SZW).
- Hogere kosten door SVB Tien voor AOW, Anw, AKW, TOG en TAS.
- Door de nieuwe kostentoe rekeningsmethodiek stijgen de kosten van de TAS.

Prestatie-indicatoren

Efficiënte uitvoeringskosten	Realisatie 2009	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Efficiëncy	1,9%	3,3%	5,0%

Klantgerichte uitvoering	Streefwaarden 2009	Realisatie 2009	Laatste meting (jaar)
Klanttevredenheid klachtenafhandeling *	85%	61%	40% (2005)
Klanttevredenheid telefonisch	90%	91%	90% (2008)
Klanttevredenheid e-mail	90%	85%	78% (2006)
Klanttevredenheid schriftelijk	85%	87%	86% (2008)
Tijdigheid klachtafhandeling	100%	100%	98% (2008)

Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Streefwaarden 2009	Realisatie 2009	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Nationale tijdigheid	AOW	98%	100%	100%	99%
	Anw	96%	98%	99%	97%
	AKW	96%	100%	99%	99%
	TOG	85%	100%	97%	92%
	TAS	98%	100%	100%	100%
Internationale tijdigheid	AOW	96%	99%	99%	98%
	Anw	96%	97%	99%	96%
	AKW	96%	98%	96%	96%
Rechtmatigheid		99%	99,9%	99,9%	99,9%

Handhaving		Streefwaarden 2009	Realisatie 2009	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Bekendheid met plichten	AOW samenwonen	60%	82%	80%	88%
	inkomen	60%	74%	81%	81%
	Anw samenwonen	60%	92%	85%	92%
	inkomen	60%	95%	93%	96%
	AKW inkomen kind	60%	86%	91%	97%
	studie	60%	74%	84%	77%
Afdoening		95%	98%	98%	99%

* Klanttevredenheid klachtenafhandeling wordt in paragraaf 3.3 nader toegelicht.

1 Klanten en dienstverlening

De SVB heeft ruim 5 miljoen klanten. Iedereen komt ooit met de SVB in aanraking. Bijvoorbeeld voor het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering Anw of de kinderbijslag. Dat maakt dat de SVB overal in de samenleving aanwezig is. De regelingen die wij uitvoeren gaan over leven; over de mooie en de moeilijke momenten, over inkomsten en ondersteuning.

Wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er altijd zijn. Voor vragen, uitleg en gewoon voor datgene waarop zij recht hebben: een vlekkeloze uitvoering. Elk jaar verwerken we vele duizenden vragen en aanvragen. Of dat nu telefonisch of per mail gebeurt, van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen écht verder helpt. Dat hebben wij in 2009 opnieuw willen waarmaken. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Doordat wij de regelingen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uitvoeren.

SVB en service; meer dan verwacht

De SVB wil burgers excellente service bieden. Dat is méér dan alleen voldoen aan de verwachtingen. Wij zetten alles op alles om die verwachtingen te overtreffen. Daarbij zoeken we altijd het evenwicht tussen de doelstellingen van opdrachtgevers en de wensen van klanten. Dat is ook in 2009 ons uitgangspunt geweest bij het uitvoeren van een toenemend aantal wetten en regelingen. Daarbij gaat het om sociale verzekeringswetten (SV-wetten) - die onder verantwoordelijkheid vallen van de staatssecretaris van SZW respectievelijk de minister voor Jeugd en Gezin. Maar ook om niet-SV-wetten, die wij uitvoeren voor opdrachtgevers zoals de minister van WWI, het ministerie van VWS, het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) en Nederlandse gemeenten.

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

1.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)

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

1.2 Algemene nabestaandenwet (Anw)

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

1.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Wie in Nederland woont of werkt en kinderen heeft jonger dan achttien jaar, heeft recht op kinderbijslag. De hoogte van de uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd. Het aantal klanten en het aantal kinderen is in 2009 licht afgenomen ten opzichte van 2008.

De verwachting is dat het aantal ouders dat voor hun kinderen kinderbijslag ontvangt de komende jaren verder zal afnemen. In 2009 is de hoogte van de kinderbijslag aangepast aan de prijzen door middel van indexering.

1.4 Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

Een kind met een handicap heeft vaak extra zorg nodig. Daarom komen ouders van een thuiswonend gehandicapt kind via de TOG-regeling in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten. De SVB constateert al een aantal jaren dat steeds meer ouders een beroep op de huidige regeling doen. Het aantal rechtgevendende kinderen nam ook in 2009 toe.

1.5 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvang (Wko)

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

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

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

1.6 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

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

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

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

Heeft iemand een *maligne mesothelioom* niet via zijn werk in loondienst opgelopen, dan kan hij of zij sinds 1 december 2007 aanspraak maken op een financiële tegemoetkoming via de TNS-regeling. Deze regeling is er voor slachtoffers die in hun werk als zelfstandige, via het milieu of via producten aan asbest zijn blootgesteld. De regeling sluit aan op de TAS. Het IAS

ondersteunt slachtoffers en hun nabestaanden bij het aanvragen van de tegemoetkoming en adviseert de SVB hierover. Net als bij de TAS-regeling beoordeelt de SVB het advies, neemt een beslissing en betaalt de tegemoetkoming. Zo mogelijk stellen wij ook partijen aansprakelijk en verhalen we de reeds verstrekte tegemoetkoming.

1.8 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

Wanneer bij werkloosheid de pensioenopbouw stopt, is dit nadelig voor het later te ontvangen pensioenbedrag. Om een pensioenbreuk bij werkloosheid te beperken, levert de Stichting FVP onder voorwaarden kosteloos een bijdrage aan mensen van veertig jaar of ouder die in de WW terechtkomen. Zo blijft de pensioenopbouw doorlopen waardoor geen pensioenbreuk optreedt. Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van Stichting FVP en is uitvoerder van de FVP-bijdrageregeling.

Enige bron van inkomsten voor Stichting FVP zijn de beleggingsopbrengsten. Doordat de uitgaven structureel hoger zijn dan de inkomsten is de afgelopen jaren ook het fondsvermogen aangesproken. In dat kader heeft het bestuur van Stichting FVP in de vergadering van 13 oktober 2009 besloten de instroom in de FVP-bijdrageregeling per 1 januari 2011 te beëindigen. Belangrijkste reden voor dit besluit is het verwachte negatieve effect van de stijgende werkloosheid op de toekomstige vermogensontwikkeling van Stichting FVP. In verband met het feit dat thans onduidelijk is hoe het stichtingsvermogen zich zal ontwikkelen, heeft het bestuur op 7 juli 2009 besloten, als voorzorgsmaatregel tegen een eventueel vermogenstekort, de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 werkloos worden op te schorten tot uiterlijk 1 januari 2014 en mogelijk te korten. Werknemers die voor 1 januari 2010 werkloos zijn geworden, worden in beginsel niet door deze maatregel getroffen.

1.9 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB)

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Mensen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig hebben, komen in aanmerking voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met het PGB kiezen mensen zelf hun zorgverlener en bepalen zij wanneer en hoe ze hulp krijgen. Eind 2009 maakten 119.000 mensen hier gebruik van. De SVB ondersteunt budgethouders in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) door budgethouders kosteloos en op eigen initiatief gebruik te laten maken van het *SVB Servicecentrum PGB*.

Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie. Eind 2009 hebben ruim 23.000 budgethouders AWBZ hun salarisadministratie aan de SVB uitbesteed.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Ook binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen budgethouders die hulp bij het huishouden nodig hebben aanspraak maken op een PGB. Hiervoor kunnen ze bij de gemeente terecht. Eind 2009 lieten 388 gemeenten deze ondersteuning door de SVB uitvoeren, dat is 90 procent van de Nederlandse gemeenten. De dienstverlening van de SVB aan budgethouders Wmo is identiek aan die voor de budgethouders in de AWBZ. Eind 2009 ondersteunde de SVB vanuit het *SVB Servicecentrum PGB* al circa 4.330 Wmo-budgethouders bij hun salarisadministratie.

1.10 Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Voor deze mantelzorgers heeft de overheid veel waardering. Daarom heeft het kabinet besloten om mantelzorgers, onder bepaalde voorwaarden, als blijk van

waardering, een mantelzorgcompliment van € 250 toe te kennen. Voor de uitvoering werken we samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus voor Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. In 2009 kreeg het Mantelzorgcompliment een wettelijke basis en is de regeling verruimd.

1.11 Remigratiewet (REM)

De REM biedt remigranten die naar het land van herkomst willen remigreren, faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen met gebruikmaking van diezelfde regeling verhuizen naar een land van keuze. De SVB voert de REM uit in opdracht van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie.

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

1.12 Wet werk en bijstand (WWB 65+) / Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)

Zonder aanvullend inkomen uit de WWB kunnen 65-plussers met een onvolledig AOW-pensioen in financiële problemen komen. Maar gemeenten hebben – als uitvoerders van de WWB – hun handen vol aan onder meer het terugleiden van bijstandsgerechtigden naar de arbeidsmarkt in het kader van deze wet. Met het oog op doelmatige uitvoering mandateerden daarom steeds meer gemeenten sinds 2006 de uitvoering van de WWB 65+ aan de SVB. De betrokken burgers waren tevreden; deze vorm van uitvoering is klantvriendelijk en de drempel voor het aanvragen van bijstand wordt aanzienlijk verlaagd.

De SVB hanteert een aantal vast omschreven doelstellingen bij de uitvoering van deze regeling: het verbeteren van de dienstverlening, het terugdringen van het niet-gebruik en het vergroten van de efficiency om zo de uitvoeringskosten terug te dringen. De Eerste Kamer is in december 2009 akkoord gegaan met het wetsvoorstel dat regelt dat de uitvoering van de WWB 65+ per 1 januari 2010 een wettelijke taak van de SVB is geworden. De WWB 65+ heeft een naamswijziging ondergaan en heet nu *Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)*. Het jaar 2009 is door de SVB benut om de uitvoering gefaseerd van de resterende gemeenten over te nemen. De SVB was intensief betrokken bij de voorbereiding van het wetgevingstraject.

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

Op steeds meer terreinen verdwijnen de grenzen binnen de Europese Unie. Zeker ook op het gebied van werk, bijvoorbeeld door toenemende grensarbeid. Dit kan gevolgen hebben voor sociale verzekeringen en pensioenen. Daarom geven BBZ en het BDZ voorlichting en advies. Beide bureaus richten zich op uitkeringsgerechtigden, werkgevers- en werknemersorganisaties, individuele werkgevers en werknemers en zelfstandigen. Omdat de regelgeving en informatiebehoefte steeds verandert en vanwege de toenemende migratie, leggen de bureaus het accent op het nog beter en effectiever voorlichten van diverse doelgroepen in Nederland, België en Duitsland.

1.14 Regeling Bijstand Buitenland

De SVB voert sinds januari 2009 de *Regeling Bijstand Buitenland* uit welke voorheen door het Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd uitgevoerd. Deze regeling, waarvan de toegang sinds 1996 is gesloten, verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het

buitenland die geen afdoende inkomen hebben. Het afnemende aantal gerechtigden (eind 2009: 271), woonachtig in 25 verschillende landen, krijgt nu via de SVB de bijstand uitbetaald op een bankrekening in plaats van cash via de Nederlandse vertegenwoordigingen in hun woonland. De vertegenwoordigingen assisteren de SVB in zoverre dat zij een adviesrol hebben bij de bepaling van de hoogte van de uitkeringen en toelagen voor hun land en zij verlenen assistentie bij de aanvragen om bijzondere bijstand. In geval van spoedeisende bijzondere bijstand verlenen de vertegenwoordigingen namens de SVB voorschotten. Zowel de uitkeringslast als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van SZW.

1.15 Overige activiteiten

Detacheringsverklaring

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

Het aantal mensen dat met een detacheringsverklaring over de grens werkt, is in 2009 toegenomen tot ruim 82.000. Ook het aantal verklaringen dat de SVB heeft ontvangen voor mensen die in Nederland kwamen werken, is het afgelopen jaar toegenomen tot ruim 106.000.

Vrijwillige verzekering

Bijna iedereen in Nederland is verzekerd voor het AOW-pensioen en de Anw-nabestaandenuitkering. Vaak zijn mensen die niet in Nederland wonen maar hier wel werken, ook verzekerd. Gaat iemand buiten Nederland wonen of werken, dan is hij of zij (in het algemeen) niet langer verplicht verzekerd. Voor ieder niet-verzekerd jaar wordt het AOW-pensioen met twee procent gekort. Door een vrijwillige AOW-verzekering af te sluiten is korting op het AOW-pensioen te voorkomen. Ook een vrijwillige Anw-verzekering is mogelijk. Zo kunnen nabestaanden bij overlijden van de verzekerde toch een Anw-uitkering ontvangen. De aanvraagtermijn is 1 jaar.

Iemand die na zijn 15^e verjaardag maar voor zijn 65^e verjaardag voor het eerst verplicht verzekerd wordt, kan zich over de achterliggende periode vanaf zijn 15^e verjaardag vrijwillig verzekeren voor de AOW. Vanaf 2010 is de aanvraagtermijn voor deze vrijwillige AOW-verzekering verlengd van 5 naar 10 jaar.

De SVB verzorgt deze vrijwillige verzekeringen. In 2009 waren evenals in 2008 ruim 15.000 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw.

Schuldige nalatigheid

Personen die verzekerd zijn voor de volksverzekeringen en inkomen genieten zijn premies volksverzekeringen verschuldigd. De verschuldigde premie wordt vastgesteld en geïnd door de Belastingdienst. Wanneer de Belastingdienst geen mogelijkheid ziet om deze verschuldigde premie te innen, dan zijn zij verplicht deze nalatigheid te melden aan de SVB. De SVB onderzoekt en beoordeelt of de klant schuldig is aan deze nalatigheid en houdt daarvan aantekening bij. Na vaststelling van de schuldige nalatigheid kan de klant nog wel betalen. Het gevolg van het vaststellen van schuldige nalatigheid is, dat het AOW-pensioen van de klant voor elk jaar dat hij schuldig nalatig is met 2 procent verlaagd wordt.

In 2009 zijn 30.000 klanten schuldig nalatig verklaard en hebben 23.000 klanten alsnog geheel of gedeeltelijk de verschuldigde premie betaald.

Administratie geregistreeerde gemoedsbezwaarden

Gemoedsbezwaarden hebben op grond van hun levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren tegen het sluiten van verzekeringen. De SVB kan deze mensen ontheffing verlenen van de premieplicht voor een of meer volks- of werknemersverzekeringen. Ook houden we hiervan de administratie bij. De gemoedsbezwaarden betalen in plaats van premie een premieervangende loonbelasting. In totaal gaat het evenals in 2008 om circa 12.000 mensen.

1.16 Tijdelijke regelingen

Postactieve ambtenaren

Ook in 2009 heeft de SVB nog uitvoering gegeven aan de tijdelijke regeling Postactieve ambtenaren. Dit is een compensatie voor postactieve ambtenaren vanwege de invoering van de Zorgverzekeringswet. Vanaf 2010 is deze tijdelijke regeling beëindigd.

Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken

Schoolboeken voor leerlingen in het voortgezet onderwijs komen voortaan voor rekening van de overheid. Voor het schooljaar 2008-2009 moesten ouders en leerlingen de boeken echter nog zelf betalen. Zij kregen daarom in december 2008 een tegemoetkoming van de overheid van € 316; de gemiddelde prijs van een boekenpakket. In opdracht en mandaat van de staatssecretaris van OCW heeft de SVB deze eenmalige tegemoetkoming uitbetaald. Dat is gebeurd aan de ouders/verzorgers van 923.000 leerlingen die op 1 oktober 2008 waren ingeschreven bij het voortgezet onderwijs. Wij hebben daarvoor gebruikgemaakt van de betaalgegevens uit het AKW-bestand en onderwijsgegevens van de IB-Groep. Begin 2009 heeft de SVB de laatste betalingen verricht. De uitvoering was eenmalig.

2 Organisatie en omgeving

Wie zijn we en waar staan we voor?

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

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

De waarden van de SVB zijn:

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

Verbonden met de samenleving. Wat betekent dat?

De SVB heeft in 2009 actief deelgenomen aan het debat over de toekomst van de sociale zekerheid met de conferentie 'Zicht op Zekerheid' (zie paragraaf 3.5.7) Verder doen wij dat onder meer door kennis in te brengen en uitvoeringsexpertise te delen met andere organisaties en overheden. Waarom? Omdat we ons verbonden voelen met de samenleving. We volgen de ontwikkelingen in de maatschappij op de voet. In Nederland, in Europa en daarbuiten. Door voeling te houden met wat er speelt, kunnen we tijdig reageren op nieuwe of veranderende wensen en behoeften op het gebied van sociale zekerheid. Zodat we vanuit onze rol als uitvoerder blijven bijdragen aan een evenwichtige samenleving.

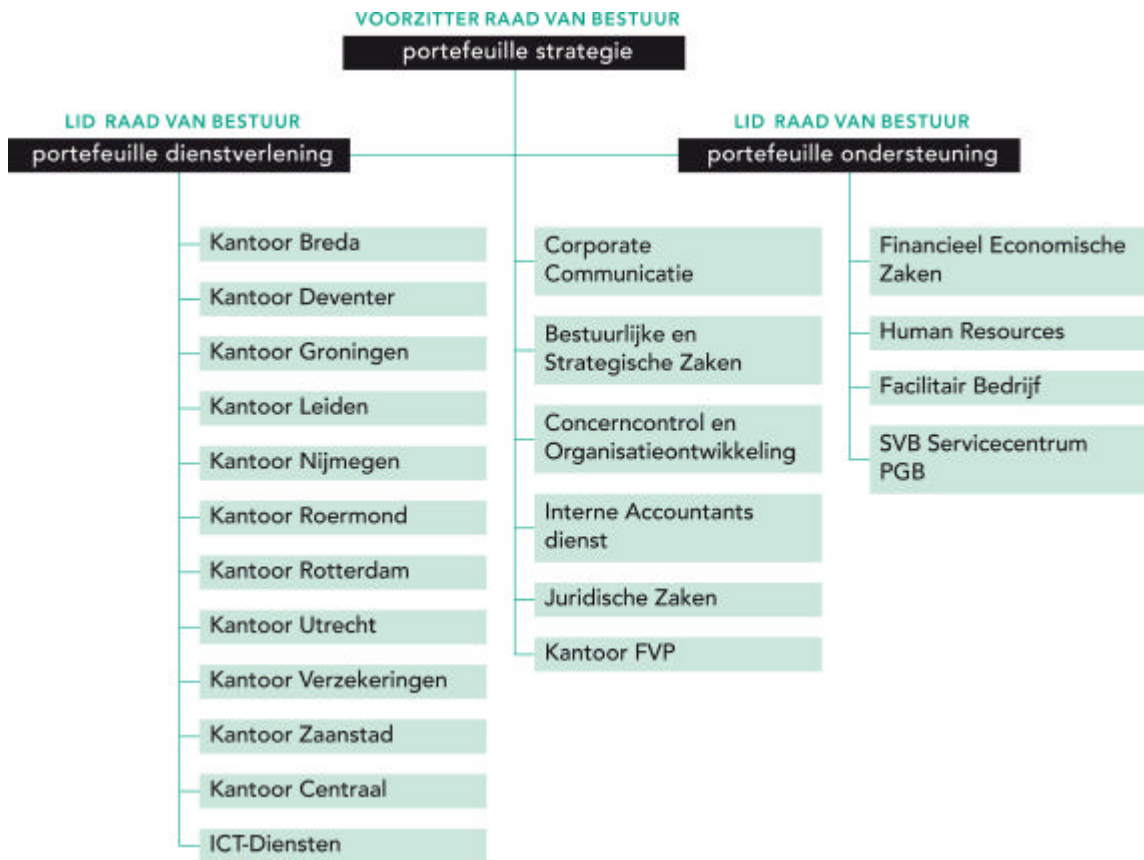
2.1 De organisatie

Organiseren rondom dienstverlening

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

We passen nieuwe uitvoeringstaken in de bestaande organisatie in. En als dat nodig is, passen we de organisatie ook aan om optimale dienstverlening te kunnen leveren. De gemiddelde bezetting over 2009 bedroeg 3.276 fte.

Organogram SVB



Dicht bij de klant

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

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

2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving

Onze opdrachtgevers; toenemende diversiteit

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

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

Omdat bij de uitvoering van sociale zekerheid een groot aantal overheden en organisaties zijn betrokken, vinden we samenwerking tussen die partijen erg belangrijk. Alleen op die manier is het mogelijk samenhangend beleid en logische dienstverlening te ontwikkelen. Daarom deelt de SVB haar expertise met andere organisaties zoals andere uitvoerders in Nederland, universiteiten en uitvoerders op het gebied van sociale zekerheid in andere (Europese) landen.

Onze regelingen; toenemende dynamiek en complexiteit

De ontwikkelingen in maatschappij en politiek en de voorgestane bezuinigingen als gevolg van de kredietcrisis leiden tot een toename in de dynamiek bij de door ons uitgevoerde regelingen en wetten. Een wet als de AOW die lange tijd niet fundamenteel is aangepast, vormt thans het brandpunt van een aantal belangrijke voorgenomen wijzigingen. De AKW wordt steeds minder een "beleidsarme" regeling, nu er maatregelen zijn getroffen om (de ouders van) kinderen die spijbelen aan te pakken via de kinderbijslag. Het wetsvoorstel dat de zogeheten kwalificatieplicht regelt, heeft soortgelijke effecten voor de Anw-wezenuitkering. De verbinding tussen de AWBZ en de overige volksverzekeringen wordt nadrukkelijker gelegd, nu de SVB een registratie van AWBZ-verzekerden zal gaan aanhouden zodat het CVZ de onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet actief kan gaan opsporen. De *Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen* (TOG) staat per 1 april 2010 een belangrijke stelselwijziging te wachten, ook voor de Remigratiewet staat een belangrijke herijking op de rol.

Ook binnen de EU geldt voornoemde dynamiek en wordt gewerkt aan de totstandkoming op afzienbare termijn van een systeem van elektronische gegevensuitwisseling, naast de inhoudelijke consequenties die de invoering van de EG-verordening 883/2004 in 2010 zal hebben.

Illustratief voor deze toenemende dynamiek is dat de SVB in 2009 een voor de SVB record-aantal van 24 uitvoeringstoetsen heeft uitgebracht, merendeels aan de bewindspersonen van SZW, maar ook aan de minister van Jeugd en Gezin en de minister van WWI.

Ontwikkelingen AOW

In 2009 hebben zich verschillende ontwikkelingen voorgedaan op het gebied van de AOW. We noemen er zes:

Verhoging AOW-leeftijd

In 2009 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor het wetsvoorstel verhoging van de AOW leeftijd. Met het wetsvoorstel wordt in twee stappen van 1 jaar (2020 en 2025) de AOW-leeftijd verhoogd tot 67 jaar.

Flankerend beleid

Eind 2009 is een voorontwerp van een wetsvoorstel met flankerend beleid aan de Tweede Kamer aangeboden. De SVB is gevraagd te reageren op het voorontwerp waarbij de mogelijkheid wordt geïntroduceerd voor personen die tenminste 42 jaar hebben gewerkt, om vanaf 65 jaar AOW te ontvangen. De beoogde invoering is 2020, de inwerkingtreding van het wetsvoorstel vindt plaats zodra het wetsvoorstel is goedgekeurd.

Voor de SVB betekent dit dat mogelijk op korte termijn de verzekeringsopbouw moet worden aangepast, alsmede het communicatiemateriaal. Mogelijk betekent dit dat het opzetten van een arbeidsverledenregistratie nodig wordt.

Uitstel AOW

Het kabinet is tevens van plan om toekomstige AOW'ers de mogelijkheid te bieden de uitbetaling van de AOW (gedeeltelijk) uit te stellen, met gelijktijdige ophoging van de uitgestelde AOW. De voorbereidingen op de uitvoering hiervan zijn in 2008 gestart, met 2010 als aanvankelijk voorziene invoeringsdatum. Het parlement heeft de behandeling van het wetsvoorstel echter opgeschort in afwachting van de plannen rondom de verhoging van de AOW-leeftijd tot 67 jaar.

Afschaffing partnertoeslag

Op 1 januari 2015 wordt de partnertoeslag afgeschaft. Mensen die op of na 1 januari 2015 65 jaar worden, komen niet meer in aanmerking voor de inkomensafhankelijke partnertoeslag. De SVB verricht op verzoek van de Staatssecretaris in de komende jaren extra inspanningen in het kader van de doelgroepgerichte voorlichting hierover.

Onvolledige AOW-opbouw

In 2009 is een uitvoeringstoets voorbereid waarin mede wordt geregeld dat de inkooptermijn voor de vrijwillige verzekering voor de AOW wordt verruimd naar tien jaar (inwerking getreden per 1 januari 2010). Tevens is per december 2009 de voorlichting aan migranten over de effecten van hun migratie voor het recht op AOW (en de overige volksverzekeringen) verbeterd. Personen die zich in- of uitschrijven bij het Gemeentelijke Basisadministratie wegens migratie, krijgen voortaan een brief van de SVB om hen op deze effecten te wijzen, alsmede op de mogelijkheid van vrijwillige inkoop dan wel voortzetting van de AOW-verzekering.

AOW en detentie

Medio 2009 is het wetsvoorstel *AOW en detentie* in werking getreden, waardoor het voor gedetineerden niet langer mogelijk is AOW te ontvangen. AOW-klanten hebben gedurende hun detentie geen recht meer op AOW-pensioen na een maand detentie. Bij deze wetswijziging is ook een overgangsregeling getroffen. Personen die gedetineerd zijn op hun 65e verjaardag hebben geen recht op AOW. Voor gedetineerden van 65 jaar en ouder die op 30 juni 2009 gedetineerd waren, geldt een overgangsregeling. Het recht op AOW eindigt vanaf 1 januari 2010 als zij dan nog steeds zijn gedetineerd. Het Ministerie van Justitie levert de gegevens van gedetineerden van 65 jaar en ouder die al op 30 juni 2009 gedetineerd waren.

Ontwikkelingen Anw

In 2009 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor het voorstel om een premievrijstellingsregeling in te voeren voor werkgevers die een Anw-gerechtigde in dienst nemen. Deze regeling is vervolgens per 1 januari 2010 in werking getreden. Vanaf 1 januari 2010 geldt dat een werkgever minder premie hoeft te betalen als hij een Anw-gerechtigde in dienst neemt. De Anw-gerechtigde moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De SVB zal in dat geval een verklaring premiekorting ten behoeve van de werkgever afgeven.

Het wetsvoorstel Wijziging AKW in verband met de invoering van de kwalificatieplicht 1 oktober 2009 kan voor het recht op wezenuitkering gevolgen hebben. Het belangrijkste gevolg voor de uitvoering is straks, dat leerplichtambtenaren beoordelen of een kind (een wees) voldoet aan de kwalificatieplicht. De SVB zal bij haar beoordeling over het recht op wezenuitkering voor de schoolgaande wees aansluiten bij het oordeel van de leerplichtambtenaar.

Ontwikkelingen AKW

De beoogde invoeringsdatum van het wetsvoorstel Wijziging AKW in verband met de invoering van de kwalificatieplicht was 1 oktober 2009. De uitvoering door de SVB was hier ook op voorbereid. De SVB heeft hiertoe de systemen, opleidingen, correspondentie en klanteninformatie aangepast en afspraken gemaakt met gemeenten. Vanwege de termijn van behandeling in de Eerste Kamer is echter besloten de invoeringsdatum te verplaatsen naar

1 januari 2010. Naar verwachting treedt het wetsvoorstel in 2010 per die datum met terugwerkende kracht in werking. Het wetsvoorstel maakt het mogelijk dat op signaal van een leerplichtambtenaar in geval van verzuim, de SVB overgaat tot het inhouden van de kinderbijslag.

Nieuwe ketenpartner

In 2009 heeft de SVB twee uitvoeringstoetsen uitgebracht over de AKW waarbij een nieuwe ketenpartner wordt geïntroduceerd: bureau Jeugdzorg.

Het eerste voorstel introduceert de mogelijkheid om het recht op kinderbijslag op te schorten op signaal van bureau Jeugdzorg teneinde op die wijze de naleving van schriftelijke aanwijzingen bij een ondertoezichtstelling te bevorderen.

Een tweede voorstel betreft het stopzetten van de kinderbijslag indien een kind uit huis wordt geplaatst. Signalen over de uithuisplaatsing zijn afkomstig van Jeugdzorg.

De verwachting is dat beide voorstellen op 1 januari 2011 in werking zullen treden.

Introductie woonlandbeginsel

Eind 2009 heeft de SVB een verzoek ontvangen om een uitvoeringstoets uit te brengen voor een concept wetsvoorstel waarbij de AKW afhankelijk wordt van het kostenniveau in het woonland van het kind. Als onderdeel van hetzelfde conceptwetsvoorstel wordt een aanpassing van de AKW voorgesteld waarbij het voor gemoedsbezwaarden tegen de AKW-verzekering mogelijk wordt wél kindgebonden budget aan te vragen.

Wijziging WWB 65+ in AIO

De Eerste Kamer is eind 2009 akkoord gegaan met het wetsvoorstel van de staatssecretaris van SZW waarmee de uitvoering van de WWB voor 65 plussers (in de vorm van een aanvullende inkomensvoorziening ouderen) met ingang van 1 januari 2010 bij wet opgedragen wordt aan de SVB. Het belangrijkste argument was het grote belang van het terugdringen van het niet-gebruik. De staatssecretaris meent dit belang het best te dienen door, behalve de uitvoering van AOW, óók de WWB 65+ bij één organisatie onder te brengen.

Na overheveling liggen AOW-pensioen en AIO-aanvulling in één hand bij de SVB. Ouderen blijven wel voor bijzondere bijstand en het specifieke gemeentelijke minimabeleid aangewezen op de gemeente. In de keten moeten daarom waarborgen gelegd worden voor blijvende samenwerking, in het bijzonder voor de informatie-uitwisseling tussen gemeenten en SVB, bijvoorbeeld via het Inlichtingenbureau. Zo behouden gemeenten zicht op de doelgroep voor hun armoedebeleid. En burgers met AIO-aanvulling hoeven niet nog eens dezelfde gegevens te verstrekken voor een aanvraag bij de gemeente.

Ontwikkelingen TOG

Vanaf de inwerkingtreding van de *Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen* (TOG) in 2000 is het aantal gerechtigden veel meer gegroeid dan verwacht. Daarnaast bleek dat de groep gerechtigden niet samenviel met de oorspronkelijk beoogde doelgroep; veel kinderen waren niet dermate gehandicapt dat zij in aanmerking komen voor opname in een instelling.

De ministers van SZW en Jeugd en Gezin hebben daarom besloten om de regeling met ingang van 1 april 2010 aan te passen. Er is voor gekozen om aan te sluiten bij de indicatiestelling die al door het CIZ en de Bureaus Jeugdzorg wordt uitgevoerd in het kader van de AWBZ.

Daarnaast is in de gewijzigde regeling opgenomen dat vanaf 2010 alleenverdienershuishoudens recht hebben op een extra tegemoetkoming van € 1.460 per jaar om de afschaffing van de kostwinnersvoordelen te compenseren. De SVB heeft in 2009 een uitvoeringstoets uitgebracht in verband met deze wijzigingen.

Ontwikkelingen Mantelzorgcompliment

Vanaf 2007 heeft de SVB op basis van de conceptregelgeving het Mantelzorgcompliment uitgevoerd. In 2009 is een wettelijke basis in de WMO gecreëerd. Met ingang van

1 augustus 2009 is de regeling gewijzigd waardoor meer mensen in aanmerking komen voor een mantelzorgcompliment.

AWBZ verzekerdenregistratie

Onder voorbehoud van parlementaire behandeling, zal de SVB een AWBZ-verzekerdenregistratie gaan voeren. Dit in het kader van het wetsvoorstel *Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet*, waarvan de parlementaire behandeling in 2009 van start is gegaan. De exacte invoeringsdatum van het wetsvoorstel valt thans nog niet te voorzien, maar de SVB gaat ervan uit dat het in ieder geval per 1 januari 2011 in werking zal zijn getreden. De desbetreffende activiteiten zijn door de SVB ondergebracht in het Programma Verzekeren. In 2009 zijn de feitelijke voorbereidingen van start gegaan. Per 1 juni 2009 heeft de verzekerdenadministratie een eigen abonnement op de *Gemeentelijke Basis Administratie* gekregen.

Basisadministratie Volksverzekeringen (Programma Verzekeren)

De SVB transformeert haar oude verzekerdenadministratie in de periode 2009-2011 naar een nieuwe *Basisadministratie Volksverzekeringen*, die aan de volgende eisen zal voldoen:

- Volledig; de basisadministratie bevat alle verzekerden, dus in principe 18 miljoen burgers en niet alleen de bij de SVB geregistreerde en uitkeringsontvangende klanten;
- Actueel; verzekeringsfeiten worden niet meer achteraf vastgelegd en beoordeeld, maar zo snel mogelijk nadat zij zich voor hebben gedaan;
- Meerwettig; niet meer alleen voor AOW en Anw, maar nu ook voor AKW en AWBZ;
- Efficiënt; contacten met burgers en ketenpartners worden vooral via elektronische gegevensuitwisseling afgehandeld. Werkzaamheden voor de diverse wetten worden geautomatiseerd en gecombineerd door het integraal afhandelen van gebeurtenissen;
- Servicegericht; waar mogelijk worden de gegevens betrokken van ketenpartners van de SVB. Burgers ontvangen bericht als hun verzekeringsstatus wijzigt of door de SVB wordt vastgesteld. Zij kunnen hun eigen gegevens te allen tijde via internet (MijnSVB) inzien, aanvullen, corrigeren en vast laten stellen.

Dienstverlening en informatievoorziening worden door Programma Verzekeren ingrijpend, maar in beheersbare stappen gewijzigd. De organisatorische gevolgen daarvan lopen mee met de beweging die de SVB al maakt in het programma SVB Tien: op korte termijn in de bestaande AOW/Anw serviceteams, op langere termijn bij voorkeur in integrale serviceteams.

Deze transformatie van de verzekerdenadministratie is nodig om toezeggingen na te komen die bij de voorbereiding van verschillende wetswijzigingen zijn gedaan: *Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet*, *EG-verordening 883/2004*, *Pensioenregister*, alsmede enkele artikelen over onvolledige AOW-opbouw in de wet WWB 65+. Ook krijgen steeds meer mensen te maken met de volksverzekerden-administratie door een toenemende internationale mobiliteit, waardoor de behoefte aan volledige en actuele gegevens groeit bij de burger, bij onze ketenpartners en bij internationale organen. In 2009 is voor zover nodig overeenstemming met de ministeries van SZW en VWS bereikt over opzet en financiering van dit programma.

Vanaf december 2009 geeft de SVB elke burger die een DigiD heeft, on line inzicht in zijn AOW-opbouw. Sommige gegevens over voorgaande jaren die deze opbouw beïnvloeden, zijn nog niet binnengehaald of beoordeeld. Daarom werken wij nog tot 2017 aan de zogenaamde "Inhaalslag VVA" (zie paragraaf 3.5.10). Via *MijnSVB* kan elke burger niet alleen zijn eigen gegevens in de Basisadministratie Volksverzekeringen inzien, maar kan hij ook een bijdrage leveren aan de volledigheid en juistheid van deze gegevens door een pensioenoverzicht aan te vragen.

Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR): overdracht taken

In 2008 is besloten dat de SVB vanaf 1 januari 2011 het cliëntbeheer voor erkende oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers als wettelijke taak krijgt. De Tweede Kamer stemde in met het besluit van de staatssecretaris van VWS (in samenspraak met de staatssecretaris van SZW) tot volledige overdracht van het cliëntbeheer van de PUR aan de SVB. De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgebracht voor het wetsvoorstel tot wijziging van de *Wet Uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen*. De politieke verantwoordelijkheid voor het cliëntbeheer ligt bij de minister van VWS.

Ontwikkelingen Remigratiewet

Eind 2009 heeft het kabinet invulling gegeven aan de motie Heroverweging Remigratiewet. Dit zal mogelijk tot aanpassingen leiden in de Remigratiewet.

Regeling Bijstand Buitenland

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft de SVB de uitvoering van de *Regeling Bijstand Buitenland* van het Agentschap SZW per 1 januari 2009 overgenomen. Er zijn nu nog 271 gerechtigden voor wie de SVB per 1 januari 2009 de beoordeling van het voortbestaan van het recht, de uitbetaling en verdere afwikkeling is gaan verzorgen. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië, Spanje, Argentinië en Zuid-Afrika.

2.3 Gegevensuitwisseling

Belang van informatie-uitwisseling

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

Bij de gegevensuitwisseling wordt, gezien de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB, met name gebruik gemaakt van massale elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. Met veel instanties worden op dit moment digitaal gegevens uitgewisseld. Instanties zoals de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO, voormalige IB-groep), de Rijksdienst voor het Wegverkeer en pensioenfondsen. Maar ook met andere instanties waaronder het UWV, de gemeenten, Justitie (gedetineerden), de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA), College voor zorgverzekeringen (CVZ), Centraal Administratiekantoor (CAK) en CIZ.

Ketensamenwerking en ketenbeleid

Samenwerking met andere organisaties behelst meer dan alleen gegevensuitwisseling. Het samenwerken in ketens is een belangrijk aandachtspunt voor de SVB waarbij de aandacht er vooral naar uitgaat wat die samenwerking voor bepaalde doelgroepen kan betekenen. Het nieuwe stelsel van basisregistraties maakt ook nieuwe samenwerkingen mogelijk. Voorbeelden van samenwerking ten dienste van de klant zijn er bijvoorbeeld in de samenwerking met gemeenten. Het gaat dan om de doelgroepen 65+ met alleen AOW of een onvolledige AOW. Een ander voorbeeld is de zorgketen met het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en Centraal Administratiekantoor (CAK) waarbij het gaat om de doelgroep waarbij de eigen bijdrage AWBZ wordt ingehouden. Met het CVZ en het CAK zijn in 2009 ook bestuurlijke afspraken over samenwerking en gegevensuitwisseling gemaakt.

Met het oog op de ontwikkelingen van de E-overheid en E-dienstverlening is de verwachting dat de ketensamenwerking en het uitwisselen van gegevens verder zal toenemen. De SVB heeft hiertoe in 2009 een strategisch ketenbeleid ontwikkeld. Dit beleid zal in 2010 en de komende jaren verder worden geïmplementeerd. De afspraken met ketenpartners zullen voornamelijk gericht zijn op het sluiten van de verbetercirkels en waar nodig ook op bestuurlijk niveau.

De SVB zal waar mogelijk aansluiten bij de overheidsbrede ICT-voorzieningen, gebruik maken van de basisregistraties en participeren in projecten die de ketensamenwerking bevorderen. Projecten waarin de SVB op dit moment participeert zijn bijvoorbeeld de Manifestgroep, LEAF, het Digitaal Klant Dossier (DKD) en Mens Centraal.

Basisadministratie Volksverzekeringen

Om te komen tot één basisadministratie voor alle volksverzekeringen (AOW, Anw, AKW, AWBZ) zijn alle GBA-abonnementen van de SVB in 2009 vernieuwd. Vanaf 2009 kunnen al onze klanten er op rekenen, dat mutaties die ze aan de GBA opgeven, niet opnieuw gemeld hoeven te worden bij de SVB. Met de GBA-gegevens zal de SVB alle aanvragen waar zij recht op hebben, ook bevorderen. Zij krijgen dus een brief over de AOW bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd, over de Anw bij het overlijden van een partner of ouder, over de AKW bij de geboorte van een kind en over vrijwillige verzekering bij immigratie of emigratie.

Niet alleen "wonen in Nederland", maar ook "werken of gewerkt hebben in Nederland" kan mensen recht geven op een AKW, AOW, Anw of AWBZ uitkering. Op het moment dat de AOW-leeftijd naar 67 jaar wordt verhoogd, kan het arbeidsverleden zelfs een grotere rol gaan spelen dan nu, namelijk voor mensen die 42 jaar in Nederland gewerkt hebben.

Daarom werkt de SVB intensief samen met het UWV om te zorgen dat de Basisadministratie Volksverzekeringen vanaf 2010 kan beschikken over de tijdvakken dat iemand loon of een uitkering vanuit Nederland ontvangt. Deze informatie zal niet alleen gebruikt worden om te bepalen welke volksverzekeringswetten op een klant van toepassing zijn, maar ook om fraude in de inkomensafhankelijke uitkeringen sneller op te sporen.

De samenwerking met de Belastingdienst, DUO, de IND (Immigratie- en Naturalisatie- Dienst) en het CVZ zal in 2010 geïntensiveerd worden om een scherper beeld te krijgen van de actuele verzekeringsstatus, met name waar het de AWBZ betreft. Dit laatste is nodig om voor VWS alle mensen op te sporen die weliswaar AWBZ-verzekerd zijn, maar die ten onrechte geen zorgpolis hebben afgesloten (zie paragraaf 2.2).

De buitenlandse gegevensuitwisseling van de SVB speelt zich vooral – maar niet uitsluitend - in EU-verband af. In 2010 wordt de nieuwe EG-verordening 883/2004 van kracht, die nieuwe eisen stelt aan de EU-gegevensuitwisseling. In 2009 heeft de SVB hierover een uitvoeringstoets uitgebracht (zie ook hierna onder 2.4) en is gestart met de voorbereidingen.

2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

Kenniskruispunt Buitenland (KKB)

In 2009 heeft de SVB de dienstverlening aan haar klanten in het buitenland verder verbeterd. Het in 2008 ontwikkelde KKB heeft in 2009 verder gestalte gekregen. Het KKB stelt alle medewerkers die te maken hebben met internationale klantcontacten in staat om internationale vragen beter te kunnen beantwoorden en degevvalsbehandeling sneller te kunnen afronden.

Het KKB is bescheiden van start gegaan met een kennisbundeling van de landen waar de meeste klanten zich bevinden (België, Duitsland en Spanje) en de nog in werking te treden EG-verordening nr. 883/2004. In 2009 werden nieuwe landen op de KKB-intranetsite geplaatst.

Websites over sociale zekerheid

De SVB beheert verschillende internetsites op het gebied van sociale zekerheid, of verleent hieraan medewerking. De sites krijgen steeds meer bezoekers en bewijzen hun toegevoegde waarde. Het gaat om:

www.grensinfopunt.nl

www.vertreknarhetbuitenland.overheid.nl

www.newtoholland.nl
www.onderwijsenbijverdienen.overheid.nl
www.overlijden-overheid.nl

Deze sites zijn zoveel mogelijk gericht op klantgebeurtenissen, zodat het voor de klant eenvoudig is na te gaan wat zijn of haar specifieke situatie betekent voor de sociale zekerheid.

Afspraken met de Belastingdienst

De SVB heeft in 2008 afspraken gemaakt met de Belastingdienst over samenwerking op het gebied van klanten in het buitenland. Het gaat dan onder meer over de zorg- en kindertoeslag die aan in het buitenland wonende gerechtigden kan worden toegekend, maar ook om voorlichting over de wijze waarop de Nederlandse Belastingdienst het inkomen van een in het buitenland wonende gerechtigde vaststelt t.b.v. de Nederlandse premie-inning en definitieve vaststelling toeslagen. Deze afspraken zijn gecontinueerd in 2009.

Attachés voor sociale zaken

In sommige landen waar veel klanten wonen worden we door sociaal attachés vertegenwoordigd. Momenteel heeft de SVB attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije en een medewerker in Zuid-Afrika. Zij werken ook in opdracht van het *Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen* (UWV) en VWS/CVZ. De functionarissen zijn als contactpersoon voor de Nederlandse sociale zekerheid in deze landen verbonden aan de Nederlandse ambassades. Ze verzorgen klantcontacten en verrichten verificaties en controles. Zij adviseren de SVB op het vlak van de verbetering van de dienstverlening aan klanten in hun gastland. Daarnaast onderhouden zij contacten met de nationale autoriteiten en zusterorganisaties. In Indonesië werkt een Nederlandse ambassademedewerker in opdracht van de SVB.

Duitsland

In 2009 is besloten de bijzondere betalingsregeling tussen Duitsland en Nederland, waarbij betalingen door het orgaan van het woonland werden verricht en het verschil in de totalen onderling tussen deze organen werd verrekend, op te heffen (clearinghouse constructie). Klanten worden nu rechtstreeks uitbetaald door de instantie van wie ze een uitkering ontvangen, net als in andere landen. Aanleiding hiervoor was ondermeer het wegvallen van de voordelen van deze werkwijze door verbeterde informatievoorzieningsmogelijkheden en de inwerkingtreding van de Single Euro Payments Area (SEPA) (november 2009), waardoor internationale betalingen goedkoper en beter zijn geworden. De rol en betekenis van Bureau voor Duitse Zaken is hiermee veranderd. De verdere gevolgen van deze wijziging in de betalingen van en naar Duitsland, zullen in 2010 worden bestudeerd en na besluitvorming worden vormgegeven.

Internationale samenwerking

De SVB heeft een voortrekkersrol in het Europese netwerk van de International Social Security Association (ISSA). De aangesloten uitvoeringsorganisaties verbeteren door kennis te delen de dienstverlening aan hun vaak gezamenlijke buitenlandse klanten. In dit kader zijn in 2009 verschillende seminars georganiseerd met thema's als de financierbaarheid van pensioenen, de verbetering van werkprocessen en het opleiden van personeel van uitvoeringsinstanties.

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

De SVB was ook in 2009 vertegenwoordigd in de Ad-hoc Group Fraud and Error, een werkgroep ingesteld door de Administratieve Commissie (AC) van de EU. Deze werkgroep heeft zich gebogen over de vraag hoe vorm kan worden gegeven aan een Europees handhavingsbeleid. In het najaar van 2009 heeft de Ad-hoc Group Fraud and Error aanbevelingen gedaan voor de handhaving ten aanzien van ongemeld overlijden in en

verhuizingen in en naar het buitenland. De AC heeft de belangrijkste aanbevelingen overgenomen.

Internationale (verdrags-)besprekingen

In 2009 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen:

- Besprekingen met het uitvoeringsorgaan van Frankrijk om te komen tot een betere samenwerking en dienstverlening ten aanzien van wederzijdse en gemeenschappelijke klanten. Samen met dit orgaan zijn tweemaal voorlichtingsdagen voor in Nederland wonende toekomstige klanten gehouden;
- Met Duitsland zijn besprekingen gevoerd in het kader van de opheffing van de bijzondere betalingsregeling en het reguliere verbindingsorgaan overleg;
- besprekingen tussen Belgische en Nederlandse ministeries van Sociale Zaken om te komen tot een verdrag dat bestandsvergelijkingen mogelijk moet maken;
- Met het verbindingsorgaan van de Verenigde Staten van Amerika zijn besprekingen gevoerd (telephone conferences) die moeten leiden tot de start van (beperkte) gegevensuitwisseling (overlijden en op termijn inkomen);
- In het kader van het tot stand brengen van een samenwerkingsverband voor controles van met name kinderbijslagbetalingen voor aldaar wonende kinderen zijn besprekingen gevoerd met het ministerie en het uitvoeringsorgaan van Egypte;
- Met Marokko zijn besprekingen gevoerd teneinde de verbindingsorgaan-relatie te verbeteren en de dienstverlening aan klanten in dat land te verbeteren;
- in Marokko en Turkije zijn voorlichtingsdagen gehouden, in samenwerking met de zusterorganen aldaar, teneinde de toekomstige klanten in die landen van informatie te voorzien.

3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

3.1 Missie

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

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

3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstelling:

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

3.2.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet gekoppeld aan het handelen in het verslagjaar. Ook is het totaal voor heel 2009 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert ruim onder de toegestane norm van 1 procent liggen.

Onrechtmatigheidsscores (1=1%)

	2009 hele jaar in %	2008 hele jaar in %	2007 hele jaar in %
AOW	0,014	0,000	0,003
Anw	0,102	0,329	0,118
AKW	0,011	0,194	0,073
TOG	0,000	0,921	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,129	-	-
Pensioen Verevening	-	-	0,333
Totaal SVB [*])	0,019	0,037	0,026

* Inclusief financiële fout SVB-uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

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

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

Nieuwe onzekerheden

(1 = 1%)

	2009	2008	2007
AOW	0,020	0,000	0,008
Anw	0,000	0,000	0,000
AKW	0,022	0,057	0,000
TOG	0,000	0,133	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,262	-	-
Pensioen Verevening	-	-	0,563
Totaal SVB	0,019	0,006	0,008

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt ruim onder de norm van 3 procent die voor onzekerheden is vastgesteld.

3.2.2 Tijdigheid

	streefwaarde 2009	Percentage tijdig afgehandeld				
		2009	2008	2007	2006	2005
AOW nationaal	98%	100%	100%	99%	98%	97%
AOW internationaal	96%	99%	99%	98%	96%	92%
Anw nationaal	96%	98%	99%	97%	95%	89%
Anw internationaal	96%	97%	99%	96%	92%	85%
AKW nationaal	96%	100%	99%	99%	98%	96%
AKW internationaal	96%	98%	96%	96%	93%	89%
TOG	85%	100%	97%	92%	84%	77%
TAS	98%	100%	100%	100%	100%	-

In bovenstaande tabel staan de gerealiseerde resultaten met betrekking tot de tijdigheid in 2009 voor de AOW, Anw, AKW, TOG en TAS weergegeven. De streefwaarden zijn in alle gevallen gehaald.

3.2.3 Bezwaar en Beroep

De SVB beslist over uitkeringen van ruim 5 miljoen klanten. Als klanten het niet eens zijn met een beslissing kunnen zij een bezwaarschrift indienen. De SVB gaat dan na of het bezwaar van de klant aanleiding is om een andere beslissing te nemen of niet. Dit wordt vastgelegd in een beschikking op bezwaar. Is de klant het ook met deze beschikking op bezwaar niet eens, dan kan de rechter gevraagd worden om te toetsen of de SVB een juiste beslissing heeft genomen. Tegen een uitspraak van de rechter kan zowel de klant als de SVB hoger beroep instellen.

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

		Nieuwe zaken	Afgedane zaken
Bezwaar	2007	16.105	14.348
	2008	13.860	13.652
	2009	12.056	11.890
Beroep	2007	1.560	1.865
	2008	1.416	1.612
	2009	1.276	1.259
Hoger beroep en Cassatie	2007	367	295
	2008	445	388
	2009	332	410

In 2009 zijn minder bezwaarschriften ingediend dan in 2008 en in 2007. De dalende trend lijkt zich voort te zetten. Ook is de klant minder vaak in beroep gegaan bij de rechter. In 158 door de rechter besliste zaken heeft de rechter de klant gelijk gegeven. Dat is 13 procent van de afgedane beroepszaken. In 2008 was dat nog 16 procent. In 293 zaken is hoger beroep ingesteld, meestal door de klant. Van de 388 afgedane hoger beroepszaken zijn er 49 in het voordeel van de klant beslist. Dit is ruim 12 procent van alle afgedane hoger beroepszaken. Van de 20 zaken waarbij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) in 2009 heeft geoordeeld over door de SVB ingesteld hoger beroep, is in drie gevallen de uitspraak van de rechtbank vernietigd. In 39 gevallen heeft de klant cassatie ingesteld tegen het oordeel van de CRvB. De Hoge Raad heeft in 22 van dergelijke zaken uitspraak gedaan. In alle gevallen is het cassatieverzoek van de klant niet-ontvankelijk verklaard of afgewezen.

3.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen

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

Doelstelling: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.

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

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

Met het programma SVB Tien is een belangrijke stap voorwaarts gezet in de verbetering van de efficiency binnen de uitvoeringsprocessen.

Efficiency

De voor 2009 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 243,5 miljoen is € 238,6 miljoen aangewend (exclusief voorzieningen).

In 2005 is met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken dat ten behoeve van de efficiency ook een vergelijking moet worden gemaakt met de budgetuitputting/realisatie over het vorige jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en nieuw beleid (exclusief voorzieningen).

Wanneer de gerealiseerde kosten van de uitvoering van de SV-taken over 2009 worden vergeleken met de realisatie 2008, ontstaat het onderstaande beeld.

Berekening efficiency

(1 = €1)

realisatie	totaal	2008 *)		213.990.000		
	projecten **)	2008	-/-	<u>7.077.000</u>		
	staande org.			206.913.000	=>	206.913.000
volume-effect		2009				<u>1.630.000</u>
subtotaal						208.543.000
loonindex		3,50% van	70% van subtotaal	5.109.000		
prijsindex		1,00% van	30% van subtotaal	<u>626.000</u>		
				5.735.000	=>	<u>5.735.000</u>
Verwacht kostenniveau 2009 (exclusief nieuw beleid)						214.278.000
Programma Verzekeren	SV-deel **)			10.079.000		
Nieuw beleid:	EU verordening coördinatie sociale zekerheid			150.000		
	Uitvoeringskosten wanbetalers			280.000		
	Voorlichting AOW			<u>570.000</u>		
				11.079.000	=>	<u>11.079.000</u>
Verwacht kostenniveau 2009 (inclusief nieuw beleid)						225.357.000
realisatie	totaal	2009 *)		238.626.000		
	projecten ***)	2009	-/-	<u>17.558.000</u>		
Werkelijk kostenniveau 2009						221.068.000 -/-
Vershil						4.289.000
Efficiency						1,9%

*) exclusief dotaties en exclusief keuringskosten TOG.

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

****) Dit betreft kosten van SV-projecten waarvoor additioeneel budget beschikbaar is gesteld.

In de bovenste helft van het overzicht wordt berekend hoe hoog de kosten van de SVB zouden mogen zijn in 2009, uitgaande van de realisatie in 2008. Dit gebeurt door de werkelijke kosten in 2008 te verhogen met de loon- en prijsindex, plus extra budget voor nieuwe taken/nieuw beleid. Dit 'verwachte kostenniveau' wordt vergeleken met het 'werkelijke kostenniveau' in 2009. Hierbij worden de kosten gecorrigeerd voor projecten, aangezien deze per definitie een onregelmatig kostenverloop kennen, waardoor ze het beeld verstoren.

Wanneer de werkelijke kosten lager zijn dan de verwachte kosten, is sprake van efficiency. Uit het overzicht blijkt dat de gerealiseerde efficiency in 2009 1,9 procent bedraagt. Dit beeld wordt bevestigd door het feit dat de SVB in 2009 programma Verzekeren heeft uitgevoerd binnen het totale sv-budget, zonder dat hier aanvullend programmabudget tegenover stond.

Kosten per klant per wet/regeling

Om een oordeel te kunnen vormen over de doelmatigheid van de uitvoering wordt ook gekeken naar de (ontwikkeling van) de kosten per klant. Hieronder worden de gerealiseerde

kosten per klant per wet vergeleken met de begroting. Daarna wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.

Kosten per klant per jaar

(exclusief mutatie voorzieningen) (1 = €1)

					Verschil		
	Begroting	Realisatie	Begroting	Realisatie	realisatie met	begroting	
	2009	2009	2009	2009			
AOW	44	45				2%	
Anw	258	229				-11%	
AKW	41	39				-5%	
TOG	48	85				77%	
TAS	2.913	4.119				41%	

	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
AOW	45	43	41	42	41	40	39
Anw	229	204	208	211	217	224	228
AKW	39	34	33	36	37	39	38
TOG	85	114	101	106	119	118	135
TAS	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249	2.244	4.186

De kosten per klant van de AOW, Anw, AKW en TAS laten een stijging zien ten opzichte van 2008. De oorzaken hiervoor zijn verschillend. Bij de AOW wordt dit in de eerste plaats veroorzaakt door de kosten van VVA die hierin zijn verwerkt. Zonder de kosten van de Inhaalslag VVA komen de kosten per klant uit op € 41.

Voor zowel de AOW, Anw, AKW en TOG geldt daarnaast dat de hogere SVB Tien kosten in 2009 (€ 15 miljoen in 2009 tegenover € 7 miljoen in 2008) leiden tot hogere kosten per klant. Deze kosten zijn in de kosten per klant verwerkt, aangezien dit ook geldt voor de baten van SVB Tien. Wanneer het programma SVB Tien in de toekomst zal zijn afgerond, heeft dit een blijvend neerwaarts effect op de kosten per klant voor deze wetten. (De uiteindelijke daling van de kosten per klant van de TOG wordt veroorzaakt doordat de keuringskosten vanaf 2009 niet meer worden meegenomen in de uitvoeringskosten.)

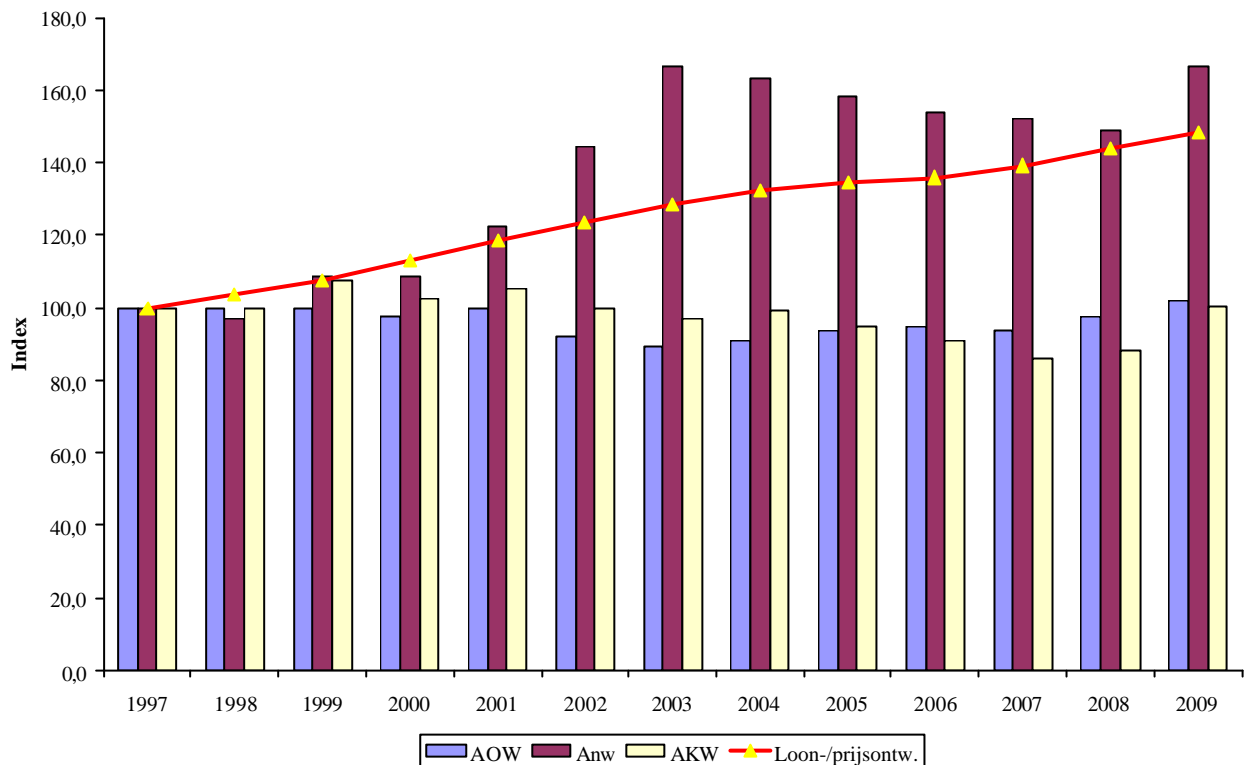
De stijging van de kosten per klant bij de TAS wordt verder veroorzaakt door de nieuwe kostentoerekeningsmethodiek die de SVB in 2009 heeft ingevoerd. Deze leidt tot een verschuiving van de kosten per wet ten opzichte van de begroting 2009, die nog met de oude methodiek was opgesteld. Dit is ook te zien in het bovenste deel van de tabel. Ten opzichte van de begroting zijn de AOW en TAS duurder geworden, terwijl de Anw en AKW juist goedkoper zijn.

Nieuwe methodiek van kostentoerekening

De SVB heeft een nieuwe kostentoerekeningsmethodiek ontwikkeld. De realisatie 2009 en de begroting voor 2010 zijn op basis van deze methodiek opgesteld. Aanleiding voor het ontwikkelen van een nieuwe methodiek is de complexe en arbeidsintensieve uitvoering van de huidige methodiek. Het uitgangspunt is om de kostentoerekening zo eenvoudig en transparant mogelijk te houden. In de nieuwe methodiek worden de overhead- en indirecte kosten van het hoofdkantoor op basis van het aantal gerechtigden aan de wetten en regelingen toegerekend. Doordat het aantal gerechtigden als één van de kostenverdeelsleutels wordt gehanteerd, sluit de nieuwe methodiek beter aan op het cost accounting- en lightmodel.

(Het Cost Accounting model en het Lightmodel SVB zijn berekeningsmodellen die gebruikt worden voor de berekening van het meerjarige financiële kader van de uitvoeringskosten SVB. Het model vloeit voort uit de afspraken die in het kader van Symphony tussen SZW en SVB zijn gemaakt.)

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



In de grafiek is zichtbaar dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW over een periode van tien jaar onder de loon- en prijsontwikkeling ligt. Voor de Anw geldt dit niet. In het verleden werd de stijging van de kosten per klant voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. Daarnaast speelt mee dat het aantal Anw-gerechtigden daalt, waardoor de (vaste) kosten over minder klanten worden verdeeld. In 2009 zijn de kosten van SVB Tien er de oorzaak van dat de kosten per klant na een jarenlange daling weer zijn gestegen.

3.2.5 Handhaving

Handhaving is zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Onder handhaving verstaan we de preventie, detectie en sanctionering van fouten of fraude door klanten. We beheren geld van de gemeenschap en daar gaan we zorgvuldig mee om. Preventie staat daarbij voorop.

We informeren onze klanten over rechten en plichten, via onze internetsite, met brochures, met campagnes (in 2009 in samenwerking met het ministerie van SZW en UWV) en met het periodiek *Uw AOW/Anw*. We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen en alleen als het niet anders kan, kloppen we bij klanten aan. Waar een onrechtmatige situatie zich voordoet, leidt detectie (signalering) tot sanctionering (boeten en maatregelen) en terugvordering van teveel betaalde bedragen. Bij een vermoeden van fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs voor fraude doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Sancties

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Aantal	4.155	4.732	1.286	1.379	29.986	34.168	35.427	40.279
Bedrag*	533	418	164	143	669	631	1.366	1.192

Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Aantal	1.861	1.984	740	813	4.975	4.704	7.576	7.501
Bedrag*	4.951	4.479	2.376	2.303	2.693	2.288	10.020	9.070

Aangiften

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Aantal	50	221	54	124	11	11	115	356
Bedrag*	722	2.368	2.983	2.821	144	62	3.849	5.251

*1 = € 1.000,-

Kosten

Om te bepalen of de SVB handhavingsactiviteiten moet (blijven) verrichten, is inzicht in de kosten belangrijk. We moeten tenslotte de doelmatigheid niet uit het oog verliezen, ofschoon de handhavingsactiviteiten vooral tot doel hebben de rechtmatigheid van uitkeringen te verbeteren. Handhaving kost jaarlijks zo'n € 7 miljoen. Het volgende overzicht geeft een indruk van de kosten van de structurele en omvangrijke handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Kosten

1 = € 1.000,-

	2009	2008
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	150	150
Controle	2.350	2.400
Opsporing	4.650	4.300
Totaal	7.150	6.850

Verantwoording

De SVB verantwoordt zich aan de hand van prestatie-indicatoren en kengetallen.

Bekendheid met plichten

Om te bereiken dat onze klanten zich aan hun plichten houden, is het nodig dat zij hun verplichtingen kennen. De doelstelling per wet is minimaal 60 procent bekendheid. De bekendheid met plichten wordt gemeten door telefonisch een enquête onder 1.400 a-select gekozen klanten. Dit geeft een "indicatief" resultaat. De werkelijke mate van bekendheid is per meting circa 5 procent hoger of lager. Binnen een bandbreedte van circa 10 procent is er tussen twee jaren geen meetbaar verschil aan te duiden. De doelstelling van 60 procent bekendheid wordt evenwel duidelijk behaald.

Bekendheid met plichten

		2009	2008
AOW	samenwonen	82%	80%
	inkomen	74%	81%
Anw	samenwonen	92%	85%
	inkomen	95%	93%
AKW	inkomen kind	86%	91%
	studie	74%	84%

Afdoening

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

Afdoening

	Aantal zaken	2009	2008
Na sepot door OM	46 zaken	98%	96%
Na geen aangifte	414 zaken	98%	98%
Totaal	460 zaken	98%	98%

Fraudesignalen

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

De toename van het aantal onderzochte signalen is het gevolg van de concentratie van alle huisbezoeken in het kader van de controle op samenwonen bij de afdeling Fraudeonderzoek en Opsporing. Hierdoor konden aanzienlijk meer onderzoeken worden verricht.

Fraudesignalen

AOW		Anw		AKW		Totaal	
2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
3.794	3.338	1.117	961	728	448	5.639	4.747

Aangiften en aangiftebedrag

Dit zijn de gevallen van fraude met uitkeringen AOW, Anw of AKW, die de SVB bij het Openbaar Ministerie heeft aangegeven. Jaarlijks wordt in het handhavingsarrangement afgesproken hoeveel aangiften we maximaal doen, in 2009 maximaal 150. In 2009 deden wij 115 keer aangifte in het kader van de AOW, Anw, AKW en 34 keer in het kader van andere regelingen. In totaal dus 149.

De daling ten opzichte van 2008 past in de reeds in 2007 bij de SVB ingezette ontwikkeling om door middel van snellere detectie van overtredingen en kortere doorlooptijden van onderzoeken de omvang van het nadeel zodanig te beperken dat het benadelingsbedrag waarboven aangifte moet worden gedaan, niet wordt overschreden en fraudezaken overwegend bestuursrechtelijk kunnen worden afgehandeld. De in de Aanwijzing Sociale Zekerheidsfraude per 1 januari 2009 verhoogde benadelingsbedragen versterken deze ontwikkeling.

Incasso ratio

Dit is de mate waarin ingestelde terugvorderingen en opgelegde boeten daadwerkelijk geïncasseerd werden.

Incasso ratio

AOW		Anw		AKW	
2009	2008	2009	2008	2009	2008
95,4%	95,6%	91,4%	92,1%	89,1%	91,2%

Nalevingsindicatoren

In samenwerking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de SVB indicatoren ontwikkeld waarmee de mate van naleving, met betrekking tot het voldoen aan de verplichtingen rond samenwonen, worden aangegeven. Deze zijn berekend op basis van de mate waarin sancties worden opgelegd en de resultaten van steekproefonderzoek naar niet-gemeld samenwonen. De mate van naleving is hoog maar bij de Anw iets lager dan bij de AOW. Een aanvullende indicator met betrekking tot het voldoen aan de verplichtingen rond inkomen zal later in 2010 worden opgenomen in het jaarverslag van SZW.

Nalevingsindicatoren

	2009
AOW samenwonen	99%
Anw samenwonen	98%

In de aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie treft u onder paragraaf 1.5 nadere informatie aan over: Handhaving WWB 65+, Interventieteams, Controle AOW/Anw in het buitenland en Controle kinderbijslag in het buitenland.

3.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstellingen:

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

Pilot Integrale Serviceteams

Om de dienstverlening verder te verbeteren heeft de SVB in 2006 en 2007 het concept van serviceteams ingevoerd voor de uitvoering van de kinderbijslag, het AOW-pensioen en de Anw-nabestaandenuitkering. Een serviceteam is de samenvoeging van frontoffice en backoffice. Er zijn serviceteams voor de AOW/Anw en teams voor kinderbijslag. De invoering van serviceteams was de eerste stap naar het integraal Bedrijfsvoeringsmodel (iBVM, de toekomstvisie van de SVB op dienstverlening). Afgelopen jaar is een nieuwe stap gezet.

Er is een pilot gehouden met integrale serviceteams (IST). Deze teams zijn samengesteld uit medewerkers van de afdelingen AKW en AOW/Anw, inclusief specialisaties als Remigratie en TOG. De WWB 65+ is in de pilot nog buiten beschouwing gelaten. De dienstverlening van het integrale serviceteam is volledig gericht op persoonlijke, integrale service op maat. Uitgangspunt daarbij is een klantgebeurtenis, dat wil zeggen een verandering in de persoonlijke omstandigheden van een klant. Het serviceteam verwerkt klantgebeurtenissen integraal. Dat wil zeggen van aanleiding, het signaal dat binnenkomt over een klantgebeurtenis tot aan het resultaat voor de klant. Integrale dienstverlening gaat verder dan het combineren van de gevolgen voor meerdere wetten of regelingen.

In deze pilot zijn het afgelopen jaar diverse aspecten van het werken in een IST getest. Waar nodig werden aspecten uitgewerkt of aangepast omdat deze (nog) niet goed bleken te werken. Waar mogelijk werden aspecten juist vastgesteld als deze wel bleken te werken. De resultaten van de pilot zijn vastgelegd in tussentijdse evaluatie-rapporten. Na afloop van de pilot is een overkoepelend evaluatierapport verschenen. Dit evaluatierapport vormt de basis voor het inmiddels genomen besluit tot uitrol van het concept IST voor alle uitvoeringsteams van alle vestigingskantoren vanaf 2010.

Programma Verzekeren

In 2009 is de dienstverlening aan de klant verbeterd door verschillende trajecten waarin *Programma Verzekeren* heeft samengewerkt met Project *MijnSVB* (SVB Tien). Kern van die samenwerking was om de klant meer controle te geven; zelf aanvragen verzorgen en overzichten samenstellen.

Iedereen kan terecht

Sinds 2009 staan alle inwoners van Nederland met GBA-gegevens in de Basisadministratie Volksverzekeringen. De SVB kent nu bijna al haar potentiële klanten.

In het AA-systeem (AOW/Anw) beschikken serviceteammedewerkers direct over deze gegevens. Adresvragen worden direct vanuit het systeem beantwoord (geen 24-uur wachttijd meer).

Op *MijnSVB* kunnen alle burgers met een DigiD hun gegevens sinds november 2009 inzien. Dat geldt overigens ook voor burgers die in het buitenland wonen: zij kunnen via de SVB ook DigiD aanvragen.

Uitleggen

Migranten die wellicht in aanmerking komen voor het afsluiten van een vrijwillige verzekering ontvangen sinds december 2009 een brief van de SVB waarin zij worden gewezen op hun nieuwe rechten en plichten in de volksverzekeringen.

Jongere partners waarvoor in de toekomst geen AOW-toeslag toegekend zal worden, hebben een voorlichtingsbrief ontvangen waarin gewezen wordt op de noodzaak om zelf maatregelen te treffen tegen inkomensverlies.

Aanvragen vrijwillige verzekering

MijnSVB bevat nu een wizard, waarmee de klant na kan gaan of vrijwillige verzekering voor hem zinvol is. In dat geval kan hij de aanvraag op *MijnSVB* direct indienen.

Aanvragen Anw

Sinds kort bevordert de SVB ook de Anw-aanvraag voor halfwezen. De dienst op *MijnSVB* en de aansluiting van deze dienst op de achterliggende systemen zijn verbeterd waardoor meer aanvragen (half-)automatisch afgedaan kunnen worden.

Aanvragen pensioenoverzicht

In de loop van 2009 zijn de brieven, formulieren en webdiensten waarmee de burger een pensioenoverzicht kan aanvragen verbeterd. Daardoor en door het geven van duidelijke richtlijnen voor het beoordelen van ingezetenschap en voor het opvragen van gegevens bij EU-zusterorganen, wordt de klant minder vaak lastiggevallen met de vraag om aanvullende informatie. Ook wordt hij niet meer lastiggevallen met een rappèlbrief, als hij er voor kiest om zijn aanvraagformulier (voorsnog) niet in te sturen. De kans is immers groot dat hij zich over enige tijd toch wel zal melden.

Het Nationale Pensioenregister

Met ingang van 1 januari 2011 krijgt de burger de mogelijkheid om via Het Nationale Pensioenregister inzage te krijgen in zijn of haar opgebouwde pensioenrechten. Een klantvriendelijke faciliteit, die nog heel wat voeten in de aarde heeft. Ook in 2010 wordt er nog

hard aan gewerkt. De partners in het project hadden in december al SVB gegevens nodig om te kunnen testen. Dat vergde enige inspanning, maar is gelukt.

Klantonderzoeken

In 2009 hebben we verschillende klantonderzoeken uitgevoerd: een tevredenheidsonderzoek onder klanten in het buitenland, een tevredenheidsonderzoek onder klanten in Nederland en een onderzoek naar de tevredenheid over de afhandeling van klachten. De klanttevredenheid over de contacten met de SVB is hoog. Vooral de telefonische dienstverlening wordt erg hoog gewaardeerd. Het feit dat klanten direct een medewerker aan de lijn krijgen die ze inhoudelijk kan helpen, wordt erg op prijs gesteld. Maar ook de andere aspecten scoren goed, zoals duidelijkheid van het antwoord en snelheid van afhandeling.

Op het gebied *klanttevredenheid e-mail* is de streefwaarde (90%) nog niet gehaald. Ten opzichte van het laatste onderzoek in 2006 (78 procent) is het percentage aanzienlijk gestegen. De website en de webdiensten van de SVB zijn de afgelopen jaren veel verbeterd. Op het kanaal e-mail is intern echter bewust geen verbeterinspanning gezet vanwege beveiligingsrisico's. Hierin wordt momenteel op een andere manier geïnvesteerd, namelijk door medewerking van de SVB aan de berichtenbox van *mijnoverheid.nl*. De investering in de website en webdiensten kunnen we wel terugvinden in de hogere scores voor e-mail.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten die geholpen zijn door de medewerkers in de pilot IST-teams even tevreden zijn als de klanten uit de andere teams. Deze klanten geven iets vaker aan dat de verwachtingen werden overtroffen. Klanten waren niet op de hoogte van deze pilot.

De streefwaarde voor *tevredenheid afhandeling klachten* is niet gehaald (85%). Het laatste onderzoek hiernaar stamt uit 2005. De resultaten ten opzichte van 2005 zijn wel verbeterd: destijds was 40 procent van de klanten die een klacht hadden ingediend tevreden over de klachtafhandeling, nu is dat 61 procent. Volgens de respondenten valt er voornamelijk te verbeteren in het toegeven en rechtzetten van fouten, beloften nakomen, communicatie over de oplossing van de klacht en de snelheid van afhandelen. In 2010 zal het onderwerp klachtafhandeling opnieuw specifieke aandacht krijgen.

De streefwaarde voor *Tijdigheid klachten* is wel gehaald.

Klachten SVB - Jaar 2009

Wet	Totaal	Geground		Tijdig	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
AOW	468	318	67,9%	465	99,4%
Anw	69	44	63,8%	69	100,0%
AKW	304	172	56,6%	304	100,0%
TOG	29	19	65,5%	28	96,6%
WWB 65 +	15	6	40,0%	15	100,0%
Remigratie	7	2	28,6%	7	100,0%
WKB	7	4	57,1%	7	100,0%
Overig*	12	9	75,0%	12	100,0%
Totaal	911	574	63,0%	907	99,6%

* Overig: Gezinsbijslag, Bijstand Buitenland en Volledige Verzekerden Administratie.

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

Doelstelling:

- De missie waar de SVB voor staat, betekent dat de belangrijkste opdracht voor de SVB samenwerken is; samenwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerken is dan ook de belangrijkste competentie van de SVB-er. Dat geldt in alle situaties.

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

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

Om optimale betrokkenheid te genereren streven we naar tevreden medewerkers. Tevredenheid en welzijn meten we met medewerker-tevredenheidsonderzoeken. Ook kijken we naar ziekteverzuim, cijfers over in- en uitstroom en naar de bijdrage van competenties in de beoordelingscyclus.

SVB Tien

Het programma SVB Tien brengt voor alle medewerkers grote veranderingen met zich mee. Het werk verandert, maar ook de werkgelegenheid binnen de SVB. We zetten verschillende instrumenten in om de medewerkers te ondersteunen in de nieuwe situatie. We zien als kritieke succesfactoren:

- Management stuurt op gemaakte afspraken en op gewenst gedrag;
- Talenten zijn zichtbaar en ontwikkeling wordt gestimuleerd;
- SVB-medewerkers hebben gedeelde waarden en nemen eigen verantwoordelijkheid;
- De SVB biedt betrouwbaar werkgeverschap.

3.4.1 Activiteiten op sociaal gebied

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever die aandacht heeft voor en investeert in sociale aspecten binnen de organisatie. Belangrijke stappen die in 2009 zijn gezet, zijn:

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

Medewerkerstevredenheid is voor de organisatie een belangrijke graadmeter voor het gevoerde sociaal beleid. Tevreden medewerkers betekent dat de dienstverlening naar de klanten zo optimaal mogelijk kan worden ingevuld. Het gehouden onderzoek heeft opgeleverd dat over de hele linie de tevredenheid is toegenomen, maar dat vanuit de organisatie blijvende aandacht moet zijn voor communicatie tussen afdelingen, samenwerking tussen afdelingen, het elkaar aanspreken op gedrag en het toepassen van maatwerk door de leidinggevende. Bijzondere aandacht is er geweest voor integriteitbeleid en de interne klanttevredenheid is SVB-breed onderzocht.

Er hebben verschillende acties plaatsgevonden om de SVB sterker te positioneren op de arbeidsmarkt. Er zijn diverse (deel)campagnes gevoerd, waarbij een aantal moeilijk opvulbare vacatures werd ingevuld. Onze huidige arbeidsmarktcommunicatie heeft een positief effect

gehad op de werving en het imago van de SVB. Hetgeen is gebleken uit het aantal bezoekers van de SVB-site en reacties op vacatures.

- *Bevorderen van ontwikkeling medewerkers*

Ter ondersteuning van het veranderprogramma SVB Tien is het opleidingsprogramma op hoofdlijnen aangepast. De opleiding is nu opgebouwd rond groepen van klantgebeurtenissen en sluit daarmee beter aan bij de filosofie van de klantbenadering en het nieuwe leren binnen de SVB. Een pilot *Digitale leeromgeving* en een verdere invulling van de *Virtual Academy* draagt ook bij aan dit nieuwe leren.

Ter bevordering van de ontwikkeling van het management heeft de SVB de leergang *Beginnende Teamleider* uitgevoerd en zijn er Inspiratiecolleges voor managers georganiseerd.

- *Stimuleren van mobiliteit van medewerkers*

Stages en detacheringen zijn belangrijke middelen om onze ambitie - het bewerkstelligen en behouden van een resultaatgerichte werkgemeenschap -, waar te maken. We bevorderen zo de ontwikkeling en daarmee de mobiliteit van onze medewerkers.

Om de uitvoering van het stagebeleid een blijvende impuls te geven, is op alle vestigingen veel aandacht voor dit onderwerp geweest. Samenwerking met verschillende opleidingsinstituten, en projecten als *Werken bij de bureaus* en een *Community platform Rijksbrede Benchmark (RBB)* maken dat mobiliteit en uitwisseling van kennis en personen is geïntensiveerd.

- *Faciliteren van differentiatie en maatwerk*

In 2009 heeft de SVB verschillende onderzoeken uitgevoerd naar differentiatie en maatwerk. Enerzijds gericht op het stimuleren ervan en anderzijds naar de vraag of de gehanteerde instrumenten differentiatie ondersteunen. Uit een gehouden beloningsonderzoek is gebleken dat de SVB-beloning marktconform is, maar dat ons beloningsbeleid differentiatie in geringe mate stimuleert. Ook is er een studie geweest over het onderwerp *levensfasebewust personeelsbeleid*.

- *Stimuleren van een optimale personeelsbezetting*

Helderheid over de veranderingen door SVB Tien zijn inzichtelijk gemaakt. Daardoor kunnen we voor de langere termijn vaststellen of het aantal formatieplaatsen in de uitvoering zal verminderen. Een aanvang is gemaakt om voor het gehele concern veranderingen en de gevolgen daarvan voor de kwantitatieve en kwalitatieve formatie uit te werken. Om kwaliteiten en ontwikkelingen voor het gehele management in kaart te brengen, is er een managementschouw uitgevoerd. Duidelijk is geworden dat een efficiënte en optimale personeelssamenstelling van de SVB voor 2010 een belangrijk aandachtspunt is.

- *Bevorderen van selfserviceconcept*

Om de interne dienstverlening op HR-gebied op hetzelfde peil te brengen als onze externe dienstverlening, is een HR-dienstverleningsmodel in concept uitgewerkt. Hierin staan klantgerichtheid, hoogwaardige ICT-ondersteuning, efficiënte en transparante processen en kostenbesparing centraal.

- *Nieuwe Arbodienst*

Per 1 juli 2009 is een nieuwe Arbodienst van start gegaan. De aanpak van deze Arbodienst sluit aan bij de visie die de SVB heeft op het voorkomen en beperken van verzuim. In die visie gaat de SVB ervan uit dat medewerkers er zelf zoveel mogelijk aan doen om gezond te blijven. De SVB draagt hieraan bij door goede arbeidsomstandigheden te creëren. Bij verzuim zoeken medewerkers met de leidinggevende naar oplossingen en maken afspraken met als doel om zo snel mogelijk weer te kunnen werken. De Arbodienst helpt in dit proces door leidinggevenden en medewerkers te adviseren of te begeleiden.

- *Campagne Bewegen*

In 2009 is er intensief campagne gevoerd om de SVB letterlijk in beweging te krijgen. Naast activiteiten op het gebied van beweging, werden ook acties op het gebied van gezonde

voeding georganiseerd. 99% van de medewerkers kent de campagne en 95% vond de campagne zinvol.

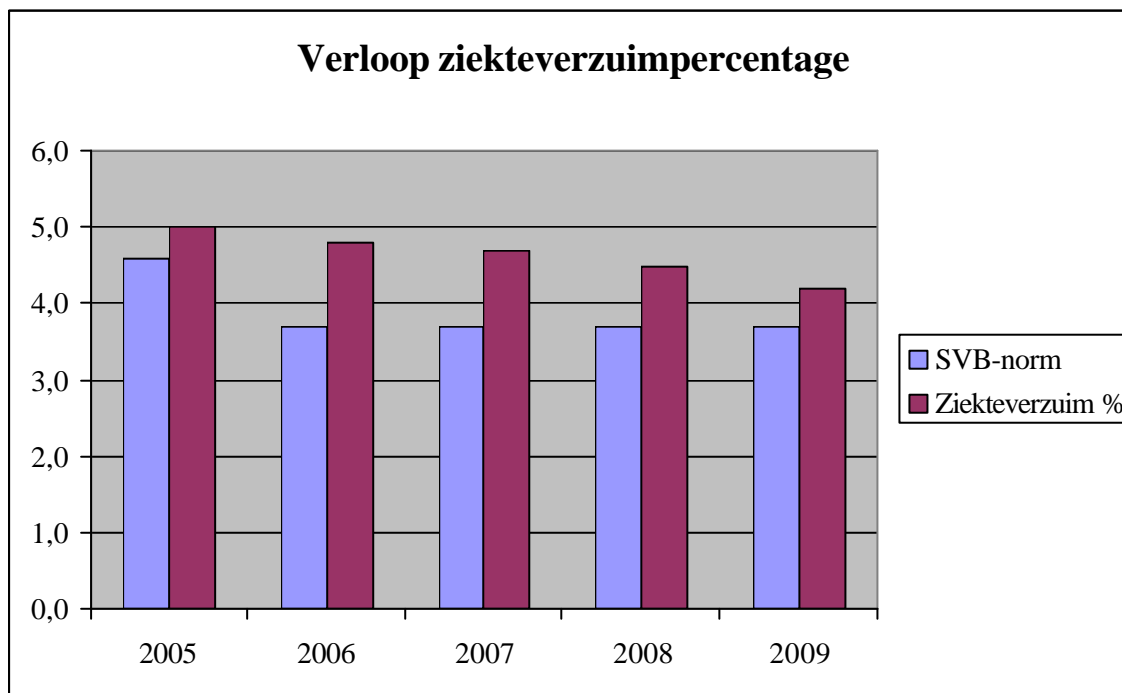
3.4.2 Medewerkersbestand

Eind 2009 bestond de interne personele bezetting bij de SVB uit 3.053 FTE (3.340 medewerkers). De verhouding man/vrouw was 48/52 procent. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was eind 2009 44 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 47 jaar, voor vrouwen op 41 jaar. De gemiddelde diensttijd bedroeg in 2009 16,9 jaar; voor mannen 20 jaar en voor vrouwen 14 jaar.

3.4.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage - exclusief het verzuim langer dan een jaar - is in 2009 gedaald van 4,5 procent naar 4,2 procent. Overigens betekent deze 4,2 procent (norm 3,7 procent) dat er blijvende aandacht is om het ziekteverzuim verder te laten dalen.

Ziekteverzuimpercentage (tot een jaar)	2009	2008	2007	2006	2005
Realisatie	4,2%	4,5%	4,7%	4,8%	5,0%
Norm	3,7%	3,7%	3,7%	3,7%	4,6%



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

Doelstellingen:

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB zal stapsgewijs groeien van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen inregelt. Of anders gezegd: GBA, VVA, VZA-

AWBZ, Centrale persoonsadministratie, Pensioenregister, Verzekeringsbericht/pensioenoverzicht en inkoopregeling AOW hangen met elkaar samen.

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

3.5.1 SVB en duurzaamheid

Voor 2010 is het opnemen van duurzaamheid en innovatie in de bedrijfsvoering één van de drie speerpunten van de SVB.

In 2009 hebben diverse voorbereidende acties plaatsgevonden om inzicht te krijgen in de CO₂-uitstoot en het energieverbruik van de SVB. Zo is een energiebesparingsonderzoek en een CO₂-benchmark uitgevoerd. De benchmark is gebaseerd op gegevens uit 2008. Onder andere reiskilometers van SVB-personeel, papierverbruik, energieverbruik en afval zijn onder de loep genomen. De uitkomsten dienen als nulmeting voor de SVB en bieden aanknopingspunten voor gerichte verbeteracties. De benchmark wordt in 2010 herhaald, zodat zichtbaar wordt waar verbetering is geboekt.

Inmiddels worden gas en elektra volledig groen ingekocht. Ook beschikken alle gebouwen van de SVB over energielabels, die gebruikt worden om verdere acties te ondernemen om in 2010 zuiniger met energie om te gaan. Op het gebied van inkoopbeleid, stelt de SVB bij Europese aanbestedingen al langere tijd eisen aan leveranciers met betrekking tot duurzaamheid. In 2009 zijn diverse voorbereidingsacties gestart om in 2010 100% duurzaam in te kopen.

Intern wordt in 2010 een bewustwordings- en activatiecampagne gevoerd om de betrokkenheid van medewerkers bij het onderwerp te vergroten.

3.5.2 Burgerpolis

De Burgerpolis is een oplossing van de SVB om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken. Het is de bedoeling dat de overheid met de polis burgers duidelijk en eenvoudig kan informeren over alle regelingen waarop zij aanspraak maken. Bovendien geeft de polis aan welke verplichtingen burgers hebben.

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

In 2009 heeft de SVB samen met een externe partij een denktank ingesteld om de gedachte van de Burgerpolis verder te ontwikkelen. De Burgerpolis wordt daarbij vooral verder ontwikkeld als een dienst voor de burger. De neerslag van het werk van de denktank is vervat in een aantal informatiekaarten dat op de Conferentie 'Zicht op Zekerheid. Uitvoering geven aan moderne volksverzekeringen' voor het eerst werd gepresenteerd.

De Burgerpolis is niet een op zichzelf staand initiatief, maar sluit aan bij andere ontwikkelingen die al in gang gezet zijn zoals *Overheid heeft Antwoord*, het Pensioenregister, www.mijnoverheid.nl en diverse portals van de Manifestgroep.

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

Het gedachtegoed van de Burgerpolis is vastgelegd op de site www.burgerpolis.nl.

3.5.3 Pensioenregister

In 2006 is in de Pensioenwet opgenomen dat er in 2011 een Pensioenregister moet zijn. Burgers moeten dan via een internetportaal informatie kunnen inzien over hun pensioen. De SVB stelt informatie beschikbaar over de AOW. Burgers kunnen op de website nagaan welke aanspraak zij op de AOW hebben opgebouwd. Met het oog daarop is de SVB bezig haar verzekerdenadministratie aan te passen, zodat iedere burger ver voor zijn 65e verjaardag de opgebouwde AOW-rechten kan inzien.

In 2007 hebben de vier grote pensioenkoepels in Nederland de SVB gevraagd te participeren in een op te richten Stichting Pensioenregister. De SVB heeft hier positief op gereageerd en in mei 2008 is de stichting opgericht. De SVB neemt deel aan verschillende werkgroepen onder auspiciën van deze stichting. Behalve de SVB participeren de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen, de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen, de Unie van Beroepspensioenfondsen en het Verbond van Verzekeraars in de stichting.

In 2009 heeft de Stichting de bouw van de website www.mijnpensioenoverzicht.nl uitbesteed aan een externe implementatiepartner. Eind 2009 hebben, bij wijze van pilot, al de eerste uitwisselingen voor deze website tussen een aantal pensioenuitvoerders en de SVB plaatsgevonden. In 2010 zal dit verder uitgebreid worden zodat de website op 1 januari 2011 volledig operationeel is.

In 2009 is een wetsvoorstel voorbereid dat gaat regelen dat de Stichting de uitvoerder van de wettelijke taak wordt zoals die in de Pensioenwet en de *Wet verplichte beroepspensioenregelingen* genoemd is.

www.mijnpensioenoverzicht.nl gaat informatie leveren over ouderdoms- en partnerpensioen in de eerste en tweede pijler. Deze informatie is een combinatie van het Uniforme Pensioenoverzicht dat de meeste pensioenuitvoerders nu al aan hun deelnemers leveren, gecombineerd met de opgebouwde AOW-rechten.

3.5.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

De SVB participeert inmiddels zo'n vijf jaar in het netwerk Netspar: *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit van Tilburg. Netspar heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. Met onze kennis van het eerstelijnerpensioen leveren we daaraan een bijdrage. Zo financieren we twee Netspar-aio's die in het SVB-werkveld onderzoek doen. Ook bieden we stageplekken aan studenten van de masteropleiding *Economics and Finance of Aging*. Tegelijkertijd zorgt deelname aan Netspar ervoor dat we onze wetenschappelijke basis verrijken, door onder meer aanwezig te zijn bij en een rol te vervullen tijdens Netspar-bijeenkomsten.

3.5.5 Manifestgroep

De SVB is een van de initiatiefnemers van de Manifestgroep. Dit is een groep van inmiddels twaalf grote uitvoeringsinstellingen die gezamenlijk werken aan innovatie van de publieke dienstverlening. Het accent ligt op elektronische dienstverlening.

Ontwikkeling e-overheid

In 2008 heeft de Manifestgroep haar doelstelling opnieuw geformuleerd. Daarbij is de nadruk gelegd op het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven, zowel individueel als in ketensamenwerking. Dit heeft ook betrekking op het gebied van toezicht en handhaving. In de uitwerking betekent dit onder meer dat de Manifestgroep zich committeert aan het

Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening (NUP) en e-overheid. Zo participeert de Manifestgroep in de Regiegroep van het NUP en het ambtelijk vooroverleg daarvan. Ook is afgesproken dat zaken die belangrijk zijn om de doelstelling van de Manifestgroep te bereiken maar niet in het NUP zijn opgenomen, zelfstandig worden ontwikkeld. Langs deze lijnen beïnvloedt de Manifestgroep actief de ontwikkeling van e-overheid.

Berichtenbox

In 2009 heeft de Manifestgroep een generieke berichtenbox ontwikkeld. De SVB is een van de eerste gebruikers daarvan via het project mijnoverheid.nl.

De SVB is in 2009 betrokken geweest bij het programma LEAF (Life Events als verbindende factor) om het voor overheden makkelijker te maken om burgers te bedienen. In december heeft de Manifestgroep zich met een gentlemen's agreement verbonden aan LEAF.

Wetenschappelijk onderzoek

Samen met andere Manifestdeelnemers neemt de SVB deel aan wetenschappelijke onderzoeksprogramma's zoals het B-dossier (de B staat voor burgers en bedrijven). Dit is een door Novay (voorheen Telematica Instituut) gestart project voor vraagstukken rond klantbehoefte, integratie van diensten in diverse ketens en technologische mogelijkheden. Een ander programma is *Kanalen in Balans*, dat zich richt op de meest doelmatige inzet van communicatiekanalen. Kanalen in Balans is in 2009 afgesloten. De SVB heeft het afsluitende seminar gefaciliteerd. De resultaten van het programma zijn alle terug te vinden op de voor iedereen toegankelijke wiki www.kanaalkompas.nl.

3.5.6 Rijksbrede Benchmark (RBB)

De RBB-Groep is een platform van en voor organisaties in de publieke sector. Leren van elkaar en samen kennis opbouwen staan centraal. De SVB is één van de grondleggers. De RBB-Groep bestaat sinds 2002. In 2009 heeft de SVB voor de tweede keer deelgenomen aan een onderzoek door de RBB naar de verwezenlijking van de SVB ambities. De belangrijkste aanbevelingen zijn door de Raad van Bestuur ingebed in lopende ontwikkelingen.

In 2009 heeft de SVB vier adviseurs uitgeleend aan de RBB-Groep voor het doen van onderzoeken in andere organisaties dan de SVB. Daarnaast werkte de SVB in een team van de RBB aan de opzet van de digitale kennisbank van de RBB.

3.5.7 SVB Conferentie 2009: Zicht op Zekerheid

Op maandag 30 november 2009 vond voor de zesde keer de jaarlijkse SVB conferentie plaats, met als titel: Zicht op zekerheid, uitvoering geven aan moderne volksverzekeringen. Ditmaal stond de toekomst van de volksverzekeringen centraal.

Traditiegetrouw presenteert de SVB een aantal onderzoeken tijdens de conferentie, gerelateerd aan het thema. In 2009 zijn vijf onderzoeken uitgevoerd. Hieruit blijkt onder meer hoe burgers tegenwoordig denken over de solidariteit die ten grondslag ligt aan de volksverzekeringen. Uit de enquête onder het Nederlandse publiek, bleek dat maar 15% het stelsel van sociale zekerheid transparant vindt en bijna de helft een drempel ervaart om een beroep te doen op regelingen.

Als antwoord op dit gegeven is tijdens de conferentie de Burgerpolis gepresenteerd (zie paragraaf 3.5.2). De Burgerpolis is een gedachtegoed en een instrument dat de communicatie tussen burger en overheid over de sociale zekerheid verbetert en het stelsel inzichtelijk maakt.

Ook is de film 'Zicht op Zekerheid' getoond. Deze geeft een kijkje in het leven van een ZZP'er, een alleenstaande, een tweeverdienersgezin met jonge kinderen en een mantelzorger. Zij representeren nieuwe vormen van werken, wonen en zorgen en moderne risico's die daarmee samenhangen.

In de opmaat naar de conferentie heeft de SVB vooraanstaande wetenschappers en stakeholders uit het publieke en private domein uitgenodigd om in een drietal Ronde Tafel Dialogen met elkaar in gesprek te gaan over de toekomst van moderne volksverzekeringen, nieuwe maatschappelijke risico's en trends en de toekomst van het sociale zekerheidsstelsel. Kernwoorden waren: solidariteit, wederkerigheid, verantwoordelijkheid en risico's.

Ter gelegenheid van de SVB-conferentie zijn twee cahiers verschenen: "Zicht op Zekerheid" (met hierin onder meer de vijf onderzoeken) en "Burgerpolis".

3.5.8 DigiD

Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit verifiëren van klanten die gebruikmaken van hun elektronische diensten. Sinds begin 2005 is de SVB aangesloten op DigiD. Klanten van de SVB kunnen via internet aanvragen doen, wijzigingen doorgeven en inzicht krijgen in gegevens als betaaldata, pensioenspecificaties en jaaropgaven.

Met ingang van november 2009 wordt bij de aanvraag kinderbijslag geen papieren aanvraag meer naar de klant verzonden. De aanvraag via internet met DigiD zal van 34 procent stijgen naar zo'n 80 procent. Het restant zal een papieren aanvraag opvragen. Van de nieuwe AOW-klanten heeft 21 procent AOW-pensioen aangevraagd via DigiD. Verder is de SVB gebruik gaan maken van de berichtenbox van *MijnOverheid*. Klanten kunnen aangeven dat ze post van de SVB ook digitaal wensen te ontvangen.

3.5.9 Veranderprogramma SVB Tien

Het programma SVB Tien is gedefinieerd met de volgende doelen:

1. Betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalsbehandeling in hoge mate geautomatiseerd;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik van authentieke registraties.

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

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

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

Cluster 1: Serviceteams en procesverbeteringen

Binnen dit cluster zijn de belangrijkste projecten: de pilot *Integrale serviceteams* en de website *MijnSVB*.

Het dienstverleningsconcept wordt methodisch doorontwikkeld in de lijn van het integraal Bedrijfsvoeringsmodel (iBVM, de toekomstvisie van de SVB op dienstverlening). In het iBVM is de ontwikkelrichting van de SVB neergelegd. Het betreft hier de omschakeling naar integrale serviceteams. Vanaf januari 2009 is daar bij wijze van proef op acht vestigingen een pilot

gestart en ervaring mee opgedaan. Elke vier maanden is een tussenevaluatie gepresenteerd. Op grond daarvan is door de Raad van Bestuur het voornemen geuit in 2010 over te gaan tot uitrol van dit concept en vanuit die positie medewerkers te ontwikkelen tot integrale serviceteammedewerkers. Op basis van een in 2010 op te stellen realisatieplan wordt de volledige uitrol binnen de SVB in 2010 en volgende jaren verwacht. De doorlooptijd zal worden bepaald door het tempo waarin de opleiding van de medewerkers in de uitvoering kan plaatsvinden. De pilots met integrale serviceteams is hiermee afgerond. Er is een eindrapport verschenen.

Ter ondersteuning van de bovenstaande proef is de applicatie *Integraal klantbeeld* in de huidige technische omgeving ontwikkeld. De applicatie toont welke diensten en producten een klant bij de SVB afneemt en is een hulpmiddel voor integrale dienstverlening.

MijnSVB is een project met verbeteractiviteiten gericht op internet en het verminderen van de administratieve lasten voor de burger. Het kent functionele en technische verbeteringen. Twee onderdelen, de aansluiting op de nieuwe SVB site en de aansluiting op de berichtenbox van *MijnOverheid.nl*, zijn in april gerealiseerd.

Elke maand is er een internetrelease geweest waarbij nieuwe of herbouwde internetdiensten in productie zijn genomen. In 2010 vinden er nog enkele releases plaats (waaronder een vernieuwde vormgeving van *MijnSVB.nl*) waarna het project *MijnSVB* op hoofdlijnen wordt afgerond. Het traject van zelfbediening heeft een aanzienlijk volwassenheidsniveau bereikt en biedt mogelijkheden verder uit te groeien.

Cluster 2: Generieke processen en ICT

De vernieuwing van de systemen vindt plaats op basis van de streefarchitectuur SVB. In het eerste half jaar is hierbij de focus gericht geweest op het selecteren en contracteren van een Implementatiepartner en op die projecten die de implementatie van *Release 2009*, dus van de ICT streefarchitectuur, voorbereiden en ondersteunen.

De uitgangspunten voor de planning 2009 waren:

1. Overdragen resultaten van Architectuurproject aan lijnorganisatie;
2. Werken onder architectuur (operationaliseren); Bouwen van een prototype;
3. Aanbesteding implementatie ICT streefarchitectuur;
4. Implementatie *Release 2009*.

De vier punten hebben gespeeld tot medio 2009 en zijn nagenoeg afgerond. Voor wat betreft punt 2 is de streefarchitectuur in 2009 aanzienlijk verdiept en is de architectuurfunctie versterkt. Toch blijft een voortgaande versterking daarvan een noodzaak voor de SVB.

SVB Tien bevindt zich in een continu ontwikkelproces. In het tweede tertaal is de samenwerking gestart met de externe implementatiepartner bij de realisatie. In het derde tertaal moest dit leiden tot de implementatie van *Release 2009*:

1. De technische implementatie van de aangeschafte Oracle / Siebel productlijn;
2. De technische implementatie van de Persoonsadministratie SVB;
3. Realisatie van de zogeheten Yilmaz-case voor emigratie en aanvraag vrijwillige verzekering.

De externe implementatiepartner heeft de producten opgeleverd, zij het niet volledig. Het is in het derde tertaal niet gelukt de koppelingen tussen de nieuwe architectuur en de bestaande applicaties te realiseren. In de uitwerking bleek de problematiek rondom het synchroniseren te complex, zowel aan de kant van de externe implementatiepartner als aan de kant van de SVB. De externe implementatiepartner kon derhalve voor de oplevering nog niet worden gedechargeerd.

Het derde tertaal heeft in het teken gestaan van de voorbereidingen van de activiteiten in 2010. Bij de aanpak is gekozen voor een intensieve dialoog tussen SVB-medewerkers en medewerkers van de externe implementatiepartner, omdat het absoluut noodzakelijk is dat in het voortraject van de bedrijfseisen die de SVB stelt, volledige overeenstemming wordt bereikt over de interpretatie van deze bedrijfseisen. De taakverdeling is daarbij dat de SVB de bedrijfseisen formuleert en de externe implementatiepartner dit realiseert in applicatieservices en componenten. Voor de SVB is de complexiteit, de vertaling van de iBVM-wensen in werkwijzen die op een adequate wijze worden ondersteund door applicatieservices. Voor de externe implementatiepartner is de complexiteit, de vertaling van de bedrijfseisen in werkende applicatieservices en applicatiecomponenten.

In het derde tertaal 2009 is het programmaplan SVB Tien bijgewerkt voor de periode 2010 – 2013. Daarmee is rekening gehouden met het gegeven dat stap 1 uit 2009 niet volledig kon worden gerealiseerd. Uitgangspunt is dat de continuïteit van de gegevensverwerking bij de SVB steeds voor gaat op de invoering van nieuwe applicaties als de risico's nog niet volledig onder controle zijn.

3.5.10 Programma Verzekeren

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

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

In 2009 is met onze opdrachtgevers en belangrijkste ketenpartners overeenstemming bereikt over de uitvoeringstoetsen en de financiering van de volgende drie wetten:

1. Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet;
2. EG-verordening 883/2004;
3. Pensioenregister.

De invoeringsdatum van eerstgenoemde twee wetten is enkele maanden naar achter geschoven. Met die extra tijd heeft de SVB enkele vertragingen bij ketenpartners opgevangen en andere onderdelen van het programma versneld, zoals MijnSVB en Het Nationaal Pensioenregister.

Gegevensleveranties door binnenlandse ketenpartners

Een groot aantal binnenlandse ketenpartners is benaderd om alle gegevens binnen te halen die nodig zijn voor de Basisadministratie Volksverzekeringen. Het gaat om zeer grote operaties die veel aandacht vragen. De SVB krijgt veel medewerking.

Van de GBA zijn de gegevens van bijna 18 miljoen personen (waarvan 12 miljoen nog niet bekend in het AOW-systeem) ontvangen en verwerkt. De uitval bij het verwerken van GBA-mutaties is aanzienlijk teruggebracht en vervuilingen in de administratie zijn gecorrigeerd. Een soortgelijke operatie om alle arbeidsverhoudingen uit de Polisadministratie van het UWV te ontvangen wordt waarschijnlijk begin 2010 afgerond.

Met verschillende andere ketenpartners lopen besprekingen om over voldoende actuele gegevens te beschikken voordat de opsporing van *onverzekerden Zorgverzekeringswet* start. Het gaat weliswaar om veel minder gegevens dan van de GBA en de Polisadministratie, maar deze operaties vragen van projectleiders en functioneel ontwerpers toch veel aandacht.

De dienstverlening aan de burger verbeteren

Zoals eerder vermeld is in 2009 de dienstverlening aan de burger verbeterd door verschillende trajecten waarin *Programma Verzekeren* veelvuldig heeft samengewerkt met Project *MijnSVB* (SVB Tien).

Samenwerking met het CVZ voor Opsporing en verzekering onverzekerden ZVW
 Programma Verzekeren werkt intensief samen met het CVZ om de wet *Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet* voor te bereiden. De bijgestelde termijnen van onze opdrachtgevers zijn nu haalbaar.

De kleine taakoverdracht van CVZ naar SVB is onderzocht en in een draaiboek vastgelegd. Met ingang van 2010 worden alle activiteiten geleidelijk ingepland.

De massale gegevensuitwisselingen en bestandsvergelijkingen die nodig zijn voor het opsporen van onverzekerden, zijn nu zo goed in kaart gebracht, dat *Programma Verzekeren* door kan naar het functionele ontwerp van procedures en programmatuur en naar overleg over alle technische aspecten van de bestandsuitwisseling.

Herinrichten van algemene verzekeringsprocessen

De gebruiker zal er niet eens zo veel van merken, maar alle verzekeringsprocessen in het AA-systeem zullen in het eerste tertaal van 2010 de omslag maken van beperkt naar volledig registreren, actueel beheer van pensioenoverzichten, meerwettigheid en efficiency. In het derde tertaal van 2009 zijn hiervoor de informatieanalyses en functionele ontwerpen opgeleverd en afgestemd met gebruikers.

EG-verordening 883/2004

In het eerste en tweede tertaal van 2009 heeft de voorbereiding op de nieuwe EG-verordening flinke voortgang geboekt met pre-uitvoeringstoets, impactanalyse, uitvoeringstoets en informatieanalyses. Project EG-verordening 883/2004 (buiten *Programma Verzekeren*) kan op dit moment wel verder, maar *Programma Verzekeren* heeft zijn eigen activiteiten min of meer on hold gezet om meer duidelijkheid te verkrijgen over de nog te ontwikkelen standaards voor berichtformaten (SED's) en business flows. Dit verschijnsel doet zich in de meeste EU landen voor en biedt *Programma Verzekeren* de gelegenheid om eerst andere onderdelen van de Basisadministratie Volksverzekeringen (Polis en algemene verzekeringsprocessen) op orde te krijgen.

Specifieke verzekeringsprocessen verbeteren

In het eerste tertaal van 2010 zullen er bij *Kantoor Verzekeringen* efficiëntere werkwijzen geïmplementeerd worden voor het vaststellen van schuldige nalatigheid en voor het internationale inkomensonderzoek vrijwillige verzekering. Zodra dit gebeurd en ingeregeld is, kunnen de eerste twee projecten van *Programma Verzekeren* succesvol afgesloten worden (Dienstverlening Migranten en Schuldige nalatigheid).

PROGRAMMA VERZEKEREN: PRODUCTIE PENSIOENOVERZICHTEN 2008 T/M 2017						
Programmacluster A: Inhaalslag VVA						
	Aangeschreven verzekerden		Verstreekte pensioenoverzichten		Response percentage (indicatie)	Noten
	Aantal	%	Aantal	%		
Eind 2007 gestelde doel voor de totale Inhaalslag	2.000.000	100%	1.600.000	100%	80%	1
Gerealiseerd in 2007	0	nvt	0	nvt	nvt	2
Gerealiseerd in 2008	136.700	7%	78.100	5%	57%	3
Gerealiseerd in 2009	585.922	29%	188.428	12%	32%	4
Te realiseren in 2010 tm 2017	1.277.378	64%	1.333.472	83%	104%	5

Voetnoten:

- 1) Het gestelde doel ging uit van de toenmalige database. Dit dekt de nieuwe instroom niet af.
- 2) In 2008 bleek dat het geschatte responsepercentage van 80 % veel te optimistisch was.
- 3) Sinds begin 2009 wordt niet meer gerappelleerd, want klanten melden zich later toch wel.
- 4) MijnSVB, het Pensioenregister en nieuwe AWBZ-taken creëren meer spontane aanvragen.
- 5) Door spontane en vertraagde aanvragen ontstaat hier een response van meer dan 100%.

Inhaalslag VVA

In 2008 en 2009 is gebleken dat veel minder klanten hun aanvraagformulier voor een pensioenoverzicht terugsturen dan verwacht. Eind 2007 ging men nog uit van 80 procent response op de Inhaalslag mailing, maar dit percentage blijkt in 2009 al gezakt te zijn tot 57 procent. Begin 2009 is er bewust voor gekozen om geen rappelmailingen te versturen, omdat:

- Verschillende klanten een rappel eerder als vervelend dan als extra dienstverlening ervaren;
- Het niet efficiënt is om de beschikbare middelen voor rappels te gebruiken;
- Op een wat langere termijn veel klanten zich toch wel en dan dikwijls spontaan zullen gaan melden; via *MijnSVB* of straks via het Pensioenregister, als gevolg van een AWBZ-procedure of een EU-uitwisseling of als gevolg van de toenemende belangstelling die in de Nederlandse samenleving ontstaat voor het pensioen en voor de SVB dienstverlening op dit punt. Voorlichting en andere vormen van publiciteit dragen hieraan bij.

Om de response en de effectiviteit van *MijnSVB* en de Inhaalslag VVA verder te verhogen, gaat *Programma Verzekeren* de buitenlandse woontijdvakken uit het Schakelregister versneld integreren in de Basisadministratie Volksverzekeringen (dus in de verzekeringsfeiten die in eerste aanleg aan een klant worden gepresenteerd).

De productiviteit, de kwaliteit en de productiesturing van de Inhaalslag VVA zijn in de loop van het jaar aanzienlijk verbeterd en bevinden zich na tertiaal 2009-1 op het beoogde niveau. Medio 2009 is de productiedoelstelling bijgesteld van 222.000 pensioenoverzichten naar 180.000 pensioenoverzichten. Hier speelden twee factoren een rol: enerzijds was in de oorspronkelijke doelstelling nog geen rekening gehouden met de tijd die nodig was voor het verwerken van GBA-uitval, anderzijds bleek het oorspronkelijke budget voor de organisatie te hoog te liggen om voor 100 procent realiseerbaar te zijn. Van de begroting van de Inhaalslag VVA is € 9,8 miljoen (88 procent) besteed. Dit komt overeen met de medio 2009 afgegeven bijgestelde prognose. Voor dit bedrag heeft de Inhaalslag VVA niet alleen 188.428 pensioenoverzichten vastgesteld (85 procent van het oorspronkelijk beoogde aantal), maar ook 362.995 GBA-berichten verwerkt, die in de oorspronkelijke begroting slechts PM waren geraamd.

4 Bedrijfsvoering

Uitvoeringskosten per wet (inclusief projecten)

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

	Begroting 2009	Realisatie 2009 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs begroting	Dotaties/vrijval voorz. SVB	Realisatie 2009 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2008 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2007 excl. dotaties voorz. SVB
SV-kosten							
AOW *	127.952	127.167	99%	949	126.218	117.181	110.116
Anw	28.299	24.341	86%	2	24.339	23.508	25.717
AKW	77.395	75.056	97%	158	74.898	66.305	64.544
TOG **	3.108	6.246	201%	815	5.431	6.679	5.310
TAS	895	1.314	147%	-	1.314	760	885
Pensioenverevening	-	-	-	-	-	236	508
Kindgebonden budget	2.724	3.603	132%	-	3.603	2.817	1.062
Kinderopvangtoeslag ***	265	-	0%	-	-	-	-
Bijstand Buitenland	359	615	171%	-	615	141	-
Programma WWB	2.500	2.208	88%	-	2.208	-	-
Subtotaal	243.497	240.550	99%	1.924	238.626	217.627	208.142
Niet-SV-kosten							
PGB-regeling	-	47-	-	47-	-	19	64-
Servicecentrum PGB	10.623	9.753	92%	198-	9.951	8.495	9.541
Remigratiewet	1.382	1.382	100%	-	1.382	1.431	1.344
FVP-regeling	6.665	6.806	102%	30	6.776	6.362	6.667
PUR	175	176	101%	-	176	-	-
WWB 65+	5.900	6.149	104%	-	6.149	4.078	2.488
WMO	2.893	2.356	81%	-	2.356	2.485	1.294
Postactieven	150	150	100%	-	150	89	151
Mantelzorg	2.326	1.754	75%	-	1.754	776	481
TNS	400	400	100%	-	400	419	171
Boekentoeslag	-	134	-	-	134	1.007	-
Kinderopvangtoeslag ***	-	-	-	-	-	-	119
Programma Verzekeren Cl.B	3.919	2.819	72%	-	2.819	208	-
Subtotaal	34.433	31.832	92%	215-	32.047	25.369	22.192
Overige derden	4.426	5.083	115%	-	5.083	4.732	5.004
Subtotaal	38.859	36.915	95%	215-	37.130	30.101	27.196
Totaal	282.356	277.465	98%	1.709	275.756	247.728	235.338

* Begroting 2009 is inclusief bestemmingsfonds VVA €3 miljoen.

** In 2009 exclusief keuringskosten en in 2007 en 2008 incl. keuringskosten ad resp. €3,2 miljoen en €3,6 miljoen.

*** Verantwoording Kinderopvangtoeslag tot en met 2007 naar het ministerie van OCW; vanaf 2008 verantwoording naar ministerie van SZW.

De totale SV-kosten bedragen € 240,6 miljoen, inclusief dotaties/vrijval voorzieningen. Dit betekent een uitputting van 99%. De SV-kosten van het programma Verzekeren zijn hierin meegenomen. Deze kosten bedroegen in totaal ruim € 10 miljoen. Bij de SV-kosten is ook programma SVB Tien opgenomen. De kosten hiervan bedroegen € 15,4 miljoen (€ 0,5 miljoen boven budget). In het totale SV-budget is rekening gehouden met het bestemmingsfonds Versnelling VVA voor € 3 miljoen. Hiervan hoeft uiteindelijk slechts € 50.000 te worden aangesproken. De resterende € 2,95 miljoen blijft in het bestemmingsfonds beschikbaar voor de komende jaren. Zonder het bestemmingsfonds zou de SVB derhalve nagenoeg op 100% zijn uitgekomen.

Uitvoeringskosten per categorie (staande organisatie en projecten)

Kosten per categorie (staande organisatie/totaal: sv + niet-sv) (1 = € 1.000)

	Begroting* 2009	Realisatie 2009	Realisatie vs begroting	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	180.943	174.923	97%	170.249	163.083
Huisvestingskosten	27.705	24.872	90%	23.920	23.486
Automatiseringskosten	17.701	14.853	84%	14.018	13.908
Bureaunkosten	15.583	14.445	93%	15.041	14.981
Diensten en diversen	16.105	16.207	101%	17.423	17.297
Subtotaal	258.037	245.300	95%	240.651	232.755
Dotatie voorzieningen		1.709		63	4.197-
Totaal	258.037	247.009	96%	240.714	228.558

Kosten per categorie (project/totaal: sv + niet-sv) (1 = € 1.000)

	Begroting ** 2009	Realisatie 2009	Realisatie vs begroting	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	8.626	19.033	221%	3.547	1.726
Huisvestingskosten	222	165	74%	8	2
Automatiseringskosten	247	8.429	3413%	8	8
Bureaunkosten	22	370	1682%	3	13
Diensten en diversen	15.202	2.459	16%	3.511	834
Subtotaal	24.319	30.456	125%	7.077	2.583
Totaal	282.356	277.465	98%	247.791	231.141

* Inclusief ingeboekte baten SVB Tien.

** Inclusief bestemmingsfonds VVA € 3 miljoen.

In de bovenstaande tabel zijn de totale SVB kosten per kostencategorie weergegeven (SV plus niet-SV). Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de staande organisatie en projecten. In het bovenste deel is te zien dat de kosten van de staande organisatie 5% onder de begroting zijn uitgekomen. Tellen we hier de dotaties/vrijval aan de voorzieningen bij op, dan is de onderschrijding 4%. Het onderste deel van de tabel betreft de programma's en projecten. Hier wordt het beeld bepaald door SVB Tien en programma Verzekeren. De totale kosten van SVB Tien zijn begroot onder de post diensten en diversen, terwijl de uitputting voor een belangrijk deel heeft plaatsgevonden op de posten personeelskosten en automatiseringskosten. Dit verklaart de scheve verhoudingen hiertussen. Bij het opstellen van de concernbegroting was destijds nog onvoldoende zicht op de kostenverdeling. Vanaf 2010 is de begroting van SVB Tien wel naar categorie verdeeld. Verder speelt bij de overschrijding van de personeelskosten programma Verzekeren (cluster A) een belangrijke rol. Deze kosten zijn uit eigen middelen betaald, omdat voor VVA geen extra budget beschikbaar is gesteld. In de begroting is wel rekening gehouden met € 3 miljoen uit het bestemmingsfonds Versnelling VVA. De onderuitputting uit de staande organisatie is ingezet als dekking voor VVA. Per saldo is sprake van een onderuitputting op SVB niveau van 2%.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op de budgetuitputting per kostencategorie en van de programma's SVB Tien en Verzekeren.

4.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten over heel 2009 zijn hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door de post externen bij de projecten. De verklaring hiervoor is dat de totale kosten voor het Programma SVB Tien destijds zijn begroot bij de categorie 'Diensten en diversen', terwijl de realisatie voor een groot deel plaatsvindt op de post externen. Indien op de juiste categorie

was begroot dan zou er sprake zijn geweest van een onderuitputting. Binnen de staande organisatie is sprake van een onderuitputting van 3%.

Formatie-/bezettingsoverzicht 2009 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie	Bezetting			Bezetting	formatie	Bezetting	Bezetting
	2009	2009	externen	uitzendkr.	2009	-/-	2008	2007
		intern			totaal	bezetting	totaal	totaal
vestigingen	2.125	1.929	1	145	2.075	50	2.019	2.141
kantoor Verzekeringen	237	223	-	15	238	1-	228	237
kantoor PGB	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicecentrum PGB	131	102	3	45	150	19-	133	149
kantoor FVP	63	54	-	2	56	7	58	60
kantoor Centraal	133	129	2	-	131	2	123	-
Hoofdkantoor	599	550	35	5	590	9	561	658
Totaal	3.288	2.987	41	212	3.240	48	3.122	3.245
Projecten	-	4	32	-	36	36-	15	9
Totaal-generaal	3.288	2.991	73	212	3.276	12	3.137	3.254

De personeelsbezetting laat een lichte stijging zien ten opzichte van voorgaande jaren door de tijdelijke extra personeelsinzet op de programma's SVB Tien en Verzekeren.

Bezoldiging Raad van Bestuur

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

Bestuurders (conform Wopt)

(1 = € 1)

Naam en functie	Duur dienstverband in verslagjaar	Belastbaar loon 2009	Belastbaar loon 2008	Voorzieningen 2009 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn	Voorzieningen 2008 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn
Voorzitter Raad van Bestuur Drs. E.F.Stoové (*)	1 jaar	191.386(**)	198.929	42.899	40.596
Lid Raad van Bestuur M.J. Kemp MSM (*)	1 jaar	157.554	151.015	35.386	33.490
Lid Raad van Bestuur Mw. Drs.M.P.I.ten Kroode MCM MIM	(***) 10 maanden	145.711	142.269	28.817	32.791

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

(**) Eerst per 2008 inclusief fiscale bijtelling i.v.m. privégebruik dienstauto. De daling van het belastbaar loon t.o.v. 2008 wordt grotendeels veroorzaakt door het vervallen per 1 augustus 2009 van de vergoeding ter compensatie van de fiscale bijtelling i.v.m. privégebruik dienstauto.

(***) In dienst tot 1 november 2009.

Toelichting bezoldiging voorzitter en lid Raad van Bestuur

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

Raad van Advies

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

(1 = € 1)

Naam en functie	Vergoeding 2009	Vergoeding 2008
Voorzitter Raad van Advies Dr. E.P. de Jong	14.411	14.411
Lid Raad van Advies Ir. M.C. Westermann MBA	12.009	12.009
Lid Raad van Advies Mw. A.M. Vliegenthart	12.009	12.009
Lid Raad van Advies Drs. M. Kuperus RC	12.009	12.009

4.2 Huisvestingskosten

Zowel rente- en afschrijvingskosten als de kosten groot onderhoud vertonen een onderuitputting. De rente en afschrijvingskosten zijn lager dan begroot omdat investeringen in meubilair en stoffering (nieuw werkplekconcept) zijn verschoven naar 2010-2012. Een deel van het groot onderhoud is niet uitgevoerd omdat bij nadere inspectie is gebleken dat dit (nog) niet nodig was en tot een later tijdstip kan worden uitgesteld.

4.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten voor 2009 bedragen € 23,3 miljoen. Een stijging van € 9,3 miljoen ten opzichte van 2008. In de staande organisatie is een kleine onderuitputting, in de projecten een grote overuitputting. De overuitputting van de projecten wordt met name verklaard doordat SVB Tien de begroting in zijn geheel bij 'Diensten en diversen' heeft staan, terwijl er in de realisatie voor ruim € 8 miljoen aan automatiseringskosten zijn gemaakt. Het betrof voornamelijk kosten voor de externe implementatiepartner.

4.4 Bureaunkosten

Binnen deze categorie is de grootste post 'drukwerk- en portokosten' voor de verzending van mailings aan klanten. Per 1 april 2009 is door de Nederlandse regering de postmarkt vrijgegeven. Dit betekent dat over brieven tot 50 gram BTW betaald moet worden. Dit heeft geleid tot een overschrijding op de portokosten. Door een efficiëntere inrichting van de mailprocessen, combinatie van mailings (bijv. jaaropgave, Uw AOW/Anw en pensioenspecificatie) en deels verzending via een ander postbedrijf, is verder bespaard op de drukwerk- en portokosten. In november 2009 is de SVB overgegaan op goedkopere contracten met minder huisbankiers.

4.5 Diensten en diversen

De post 'Diensten en diversen' bestaat onder meer uit reis- en verblijfkosten, verzekeringen, keuringskosten en externe adviezen. In de categorie Diensten en diversen zijn de kosten van het Programma SVB Tien begroot. Dit betreft een budget van € 14,9 miljoen. De uitgaven voor het programma worden echter grotendeels verantwoord in de kostencategorieën Personeelskosten en Automatiseringskosten.

4.6 SVB Tien

De begroting van het programma SVB Tien bedroeg in 2009 € 14,9 miljoen. Na afronding van de aanbesteding *Implementatie streefarchitectuur* is op basis van het bestek en gesprekken met de nieuwe partner medio 2009 het programmaplan SVB Tien geactualiseerd. Het

programma is overeenkomstig het bijgestelde plan uitgevoerd. Toch zijn niet alle beoogde doelen volledig gerealiseerd in 2009. De kosten van het programma SVB Tien bedragen in 2009 € 15,4 miljoen, dit is een budgetoverschrijding van € 0,5 miljoen. De budgetoverschrijding wordt opgevangen door de bestemmingsreserve Veranderprogramma. De gevolgen van de overschrijding zullen worden verwerkt in de meerjarenbegroting van SVB Tien.

4.7 Programma Verzekeren

BUDGETUITPUTTING PROGRAMMA VERZEKEREN OVER 2009 t/m december						
Gehele programma (Cluster A + Cluster B)						
Kostensoort	Begroting 2009		Realisatie	Realisatie %		Noot
	versie 21 jan	versie 1 sept	geheel 2009	tov jan	tov sept	
Programmacluster A	11.160.000	10.044.000	9.832.476	88%	98%	(1)
Programmacluster B	7.163.333	4.456.583	3.065.383	43%	69%	(2a en b)
Totaal	18.323.333	14.500.583	12.897.859	70%	89%	(3)
Voetnoten:						
(1) In cluster A zit ook nog een bedrag (€ 356.507) voor handmatige handelingen dat doorbelast wordt naar VWS;						
(2a) In cluster B zit ook nog een bedrag voor projecten (€ 602.987) die niet naar VWS, maar naar SZW worden doorbelast. (3.065.383 + 356.507 - 602.987 = 2.819.000 = Programma Verzekeren Cluster B, zie tabel 1 in Hoofdstuk 4)						
(2b) VWS vergoedt GBA berichten alleen, indien in rekening gebracht. SZW gaat hiermee accoord.						
(3) Begroting 21 jan bevat nog € 2,2 miljoen voor GBA-berichten, begroting 1 sept niet meer.						

Budget en budgetuitputting van Programma Verzekeren

Cluster A omvat alle handmatige werkzaamheden die nodig zijn om de programmadoelen te realiseren. Programmacluster B omvat alle regie en ICT-activiteiten van het programma. De tabel toont de budgetuitputting van cluster B. De onderuitputting die deze tabel ten opzichte van de oorspronkelijke begroting laat zien is door drie factoren veroorzaakt:

- I. De kosten van GBA-berichten worden per 1 september 2009 niet meer in de begroting meegenomen;
- II. De omvang en risico's van de GBA operatie waren groot, maar er hebben zich geen tegenslagen van enige omvang voorgedaan. Wel zijn nog enige kosten aan VWS in rekening gebracht vanwege maatregelen die nodig waren om de performance te verhogen;
- III. Als gevolg van een tekort aan functioneel ontwerpcapaciteit was het nodig om alle extra's en nazorg uit de systeemontwikkeling te snijden. Deze kosten schuiven niet door naar volgende jaren, maar het is wel zaak om de eigen ICT-capaciteit van de SVB in 2010 uit te breiden. Dan hoeven er ook minder externen ingehuurd te worden.

Van de totale programmakosten wordt € 2,8 miljoen gefinancierd door VWS en de rest door SZW.

4.8 Investerings

Investerings 2009	Begroting 1 = €1.000	Realisatie 1 = €1.000	Realisatie in %
1. Grond	0	0	0,0%
2. Gebouwen/verbouwingen			
Hoofdkantoor/vestigingen	1.860	1.130	60,7%
3. Installaties			
Hoofdkantoor/vestigingen	1.320	520	39,4%
4. Automatiseringsapparatuur			
Hoofdkantoor/vestigingen	8.032	6.021	75,0%
5. Kantoormachines	0	0	0,0%
6. Meubilair/stoffering			
Hoofdkantoor/vestigingen	13.610	645	4,7%
Totaal	24.822	8.316	33,5%

Gebouwen/verbouwingen

De herinrichting van een verdieping te Amstelveen is afgerond.

Tegenover deze uitgaven stond geen budget, maar deze zijn gedekt uit activiteiten die geen doorgang vonden.

Installaties

De herinrichting van een verdieping te Amstelveen is afgerond.

De aanschaf van de koelmachine door een vestiging is hoger uitgevallen dan verwacht.

De aanpassing van de glazenwasinstallatie is nog niet afgerond. De tot nu toe gedane investering is opgerent. Betreffende vestiging heeft de installateur alsnog in de gelegenheid gesteld om e.e.a. in 2010 af te ronden. Hiermee is een investering gemoeid van ca. € 146.000.

Automatiseringsapparatuur

De Europese aanbesteding voor Microsoft-licenties kon niet in 2009 worden afgerond. Dit zal nu in 2010 gebeuren.

Er zijn meer printers aangeschaft dan begroot. Dit wordt gedekt door het budget voor werkstations en tft-schermen. In verband met een kwantumkorting zijn de werkstations en tft-schermen al in 2008 aangeschaft.

Oracle-licenties die zijn aangeschaft in het kader van SVB Tien zijn geactiveerd (€ 2,7 miljoen).

Meubilair en stoffering

De herinrichting van een verdieping te Amstelveen is afgerond.

Bij diverse kantoren is de vloerbedekking vervangen. Een deel hiervan was niet begroot maar wordt gedekt door het budget voor investeringen die geen doorgang vinden.

Het deel van de Meerjaren Inventaris Begroting (MIB) dat betrekking heeft op de *modernisering van het werkplekconcept* is doorgeschoven naar 2010-2012.

5 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 uitvoeringsorganisaties' en hanteren we duidelijke integriteitsrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers.

5.1 Code goed bestuur

De 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public governance-structuur 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 SVB heeft geen Raad van Toezicht. De minister van SZW (en namens hem de Inspectie Werk en Inkomen) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klant-communicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en doen geregeld een klant-tevredenheidsonderzoek. Daarnaast hanteert de SVB een servicegarantie. Met deze servicegarantie laten we onze klanten zien op welke dienstverlening ze kunnen rekenen.

De SVB heeft een Cliëntenraad die als adviescollege de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseert, vooral op het gebied van dienstverlening. Drie leden van de Cliëntenraad maken deel uit van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), het centrale overlegorgaan voor de participatie van cliënten in de sociale zekerheid.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant

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

5.2 Handvest Publiek Verantwoorden

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. In het kader hiervan worden de werkzaamheden van de SVB periodiek geëvalueerd door

het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden. In 2005 is een eerste visitatie uitgevoerd. Voor 2010 staat de tweede visitatie op de rol.

5.3 Herziening wet SUWI

De wet SUWI is de instellingswet van de SVB. Met ingang van 1 januari 2009 trad de gewijzigde wet SUWI in werking. De wetswijziging stond in het teken van de samenvoeging van UWV en CWI en de inrichting van het Werkbedrijf. Daarnaast is de wet aangepast aan de nieuwe kaderwet ZBO's die in 2007 in werking is getreden.

Voor de SVB had de nieuwe wet een aantal gevolgen waarvan de belangrijkste betrekking heeft op de Raad van Advies. Er is van afgezien een wettelijke regeling te treffen ten aanzien van instelling en taken van een Raad van Advies.

5.4 Toezichtsbevindingen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) houdt namens de minister van SZW toezicht op de SVB. Over de toezichtsbevindingen informeert de minister de Eerste en Tweede Kamer door toezending van het jaarverslag van de inspectie en rapporten van gerichte onderzoeken. In 2009 heeft het parlement naast het IWI-jaarverslag 2008 ook de volgende rapporten ontvangen:

- Participatie in uitvoering, Stand van zaken uitvoering participatie 2009;
- In dienst van de burger, Overkoepelende rapportage programma Dienstbare Overheid;
- De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013, Derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008;
- Beveiliging en privacy in de SUWI-keten, Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van Suwinet-Inkijk bij gemeenten en ZBO's;
- Signalering van fraude.

In haar jaarverslag 2008 oordeelde de IWI positief over het veranderprogramma SVB Tien. De SVB had volgens afspraken en de gestelde mijlpalen het dienstverleningsconcept van de serviceteams verder ontwikkeld. Bij de vernieuwing van generieke processen en ICT had de SVB volgens planning een streefarchitectuur opgeleverd voor de nieuwe ICT en was een Europees aanbestedingstraject gestart om een implementatiepartner te selecteren. Voor wat betreft het creëren van de voorwaarden voor beheersing van de huidige ICT-omgeving en de realisatie en beheersing van de nieuwe ICT-begroting, had de SVB problemen met de personele bezetting in kaart gebracht en maatregelen genomen. Continuïteit van de personele bezetting bleef volgens de IWI een aandachtspunt. De ontwikkelingen binnen de ICT-organisatie vroegen meer aandacht dan was voorzien, evenals de inrichting van de nieuwe testorganisatie. De inspectie verwachtte dat het jaar 2009 nodig zou zijn voor verdere verbetertrajecten.

De inspectie noemde het in het rapport 'De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013' positief dat de SVB de met SZW afgesproken werkzaamheden voor het veranderprogramma in 2008 grotendeels had afgerond. De inrichting van de sturing op het Veranderprogramma was in 2008 veranderd. Die nieuwe inrichting bleek goed te werken. Wel was er sprake van een leerproces, en waren er nog mogelijkheden voor verbetering. Ook positief vond de inspectie dat de SVB beter gebruik maakt van beheersinstrumenten, al moesten het portfolio-, resource- en inzetmanagement nog wel worden verbeterd om ze optimaal te kunnen benutten. Door deze ontwikkelingen was het vertrouwen van de inspectie in de sturing en beheersing van het veranderprogramma en daarmee in de voortgang van de activiteiten tot 2013 toegenomen.

Risico's zag de inspectie in dit rapport voor de kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit bij de regie van de SVB op de implementatiepartner. Voor 2009 had de SVB wel maatregelen gedefinieerd, waarmee volgens de inspectie in opzet waarborgen waren gecreëerd om deze risico's te mitigeren. Aandachtspunt bleef volgens de inspectie echter het tijdig effectueren van de juiste maatregel, het adequaat monitoren daarvan en de toetsing op effectiviteit. Een van de doelstellingen van het veranderprogramma was het bereiken van lagere uitvoeringskosten. In 2008 waren méér baten gegenereerd dan begroot en afgesproken. Sommige projecten leverden echter een lagere besparing dan gepland. De inspectie vond dat de SVB verbeteringen kon aanbrengen door gepresenteerde baten inzichtelijker te maken en te herleiden naar de bron.

De SVB heeft met instemming kennisgenomen van de algehele positieve strekking van dit rapport en herkent het beeld dat de Inspectie heeft geschetst. De SVB onderschrijft het oordeel van de Inspectie dat verbeteringen mogelijk waren bij de sturing op het veranderprogramma en de inzet van de beheersinstrumenten. Voor 2009 heeft de SVB dan ook maatregelen gedefinieerd waarmee de risico's worden gemitigeerd.

De SVB heeft goede nota genomen van de aandachtspunten.

5.5 Raad van Advies

De Raad van Advies (RvA) adviseert de Raad van Bestuur over strategische aangelegenheden en belangrijke besluiten en vervult voor de Raad van Bestuur een klankbord- en signaleringsfunctie. De RvA besteedt in het bijzonder aandacht aan de hoofdlijnen van de bedrijfsvoering en het financieel beleid. De RvA richt zich vooral op de maatschappelijke positie en het functioneren van de SVB, op de continuïteit van de organisatie en een excellente dienstverlening en op de vraag of de SVB adequaat inspeelt op veranderingen, kansen en risico's. De raad betreft daarbij ook de interne sturing, beheersing, planning en verantwoording van de SVB.

Als gevolg van de herziening van de wet SUWI per 2009 heeft de RvA geen wettelijke status meer. De huidige RvA heeft de activiteiten voortgezet in afwachting van besluitvorming over de toekomstige rol en samenstelling.

Adviezen in 2009

De adviezen van de RvA betroffen onder andere het jaarplan en de begroting 2010 en het jaarverslag (inclusief de jaarrekening) over 2008. In 2009 vergaderde de RvA drie keer met de Raad van Bestuur. In deze vergaderingen adviseerde de RvA onder meer over het integraal bedrijfsvoeringmodel, de uitvoering van de WWB 65+, de overdracht van PUR taken, de aanbesteding van SVB Tien, governance vraagstukken en de wenselijkheid en vorm van een adviesraad.

Klankbord- en signaleringsfunctie in 2009

De RvA en de Raad van Bestuur spraken frequent over externe ontwikkelingen die voor de SVB van belang zijn en over de algemene gang van zaken in de organisatie. Dat gebeurde in vergaderingen en - voor specifieke, portefeuillegebonden onderwerpen - ook in bilaterale gesprekken tussen een lid van de Raad van Bestuur en een lid van de RvA. De voorzitters kwamen regelmatig bijeen in het voorzittersoverleg. Aan de orde kwamen onder meer ontwikkelingen rond verhoging van de AOW-leeftijd, de afschaffing van de partnertoeslag, en handhaving in het buitenland.

5.6 Cliëntenraad

Bij de SVB hechten we aan de mening van onze klanten. Daarom hebben we een Cliëntenraad, die de klanten vertegenwoordigt. De raad adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over onze dienstverlening.

Werkzaamheden Cliëntenraad

In 2009 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met een lid van de Raad van Bestuur. De raad bracht ook een werkbezoek aan de serviceteams AA in een SVB-vestiging en het Bureau voor Duitse Zaken in Nijmegen. Belangrijke gespreksonderwerpen van het afgelopen jaar waren o.a. de kwaliteitsmeting AOW, Anw en TOG, het integraal bedrijfsvoeringsmodel, de nieuwe EG-verordening 883/2004 en verschillende wetwijzigingen.

Over twee besproken thema's heeft de Cliëntenraad adviezen uitgebracht. De raad heeft positief geadviseerd over de SVB-beleidsregels 2009 en de SVB-beleidsregels WWB 2010.

Andere initiatieven

De raad heeft dit jaar één keer overleg gevoerd met de Landelijke Cliëntenraad. Een belangrijke bevoegdheid van de Cliëntenraad is het geven van ongevraagde adviezen.

De raad is het niet eens met de wijzigingen in de partnertoeslag en TOG, omdat een grote groep klanten van de SVB door deze maatregelen wordt getroffen. De raad heeft zijn bezorgdheid hierover kenbaar gemaakt aan de Landelijke Cliëntenraad

De raad heeft voorgesteld om de grens van de kwijt te schelden bedragen bij ongehuwd overledenen op te hogen van € 25,= naar € 113,=. Dit voorstel is niet door de SVB overgenomen op basis van de volgende argumenten:

- Het voorstel lost de problematiek van de terugvorderingen bij overlijden maar gedeeltelijk op;
- Het voorstel kost ongeveer € 6,3 miljoen aan extra uitkeringslasten. Hiermee wordt feitelijk een bezuinigingsmaatregel die enkele jaren geleden is doorgevoerd gedeeltelijk weer teruggedraaid.

5.7 Risicomanagement

Risicoanalyse wordt op verschillende niveaus in de organisatie toegepast. Vooral programma's als SVB Tien en Verzekeren krijgen hierbij veel aandacht. Voor alle onderdelen van de programma's worden conform de PRINCE 2-projectaanpak risicoanalyses uitgevoerd. Voor activiteiten waarvoor we grote risico's voorzien wat betreft de implementatie, voert het programmamanagement aanvullende audits uit. Zij onderzoekt zo of de beheersmaatregelen voldoen en rapporteert over de uitkomsten.

Als aanvulling op de bestaande beschrijvingen van de primaire processen en als onderdeel van de administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB), worden risicoanalyses en inventarisaties van maatregelen van interne beheersing uitgevoerd en beschreven. De Interne Accountantsdienst (IAD) toetst de beschreven risico's en maatregelen.

Ook zijn de beschrijvingen van de processen voor de totstandkoming van de niet-financiële informatie actueel en voorzien van een beschrijving van risico's en maatregelen van interne beheersing. Daarmee is de betrouwbaarheid van deze informatie in opzet geborgd.

De risicoanalyse is ingebouwd in de planning- en controlcyclus. In de tertaalrapportage van de programma's wordt over de relevante risico's en eventuele maatregelen gerapporteerd.

Eind 2009 is gestart met het actualiseren van het risicomanagement binnen de SVB. Het model dat hieruit naar voren komt zal onder andere dienen voor de gesprekken met SZW en het UWV. De SVB gaat met deze organisaties samenwerken op het gebied van risicomanagement in relatie tot beleid, uitvoering en toezicht. De organisaties gaan elkaar informeren over uitkomsten van het toegepaste risicomanagement binnen de eigen organisatie, wat als input kan dienen voor het eigen proces van risicomanagement en daarmee uiteindelijk bijdraagt aan het publieke belang.

5.8 Bedrijfsvoeringsparagraaf 2009

Ook in het begrotingsjaar 2009 hebben we structureel aandacht besteed aan onze bedrijfsvoering. We doorliepen systematisch het proces van beleidsbepaling, vertaald naar resultaten voor organisatieonderdelen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd.

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

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

Samen vormen de financiële en kwalitatieve resultaten de interne tertaalrapportage. Tijdens tertaalbijeenkomsten met de directeuren zijn de resultaten na afloop van de tertalen steeds besproken. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding gaven werden maatregelen genomen. Zo is inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering, en aan doel- en resultaatgericht sturen.

5.8.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O beleid)

Bij het uitvoeren van onze opdrachten beschouwen we het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen als een van de belangrijkste doelstellingen. In hoeverre we daarin slagen, verantwoorden we tweemaal per jaar met rechtmatigheidspercentages. 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 2009

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2009 berekend op 0,019 procent van de totale lasten¹ van de jaarrekening als geheel. Hierbij zijn oude fouten buiten de evaluatie gelaten. Het totale percentage nieuwe onzekerheden bedraagt 0,019 procent van de totale lasten. Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage voor de financiële fouten als het totale onzekerheidspercentage blijven ruim onder de toegestane percentages van

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

1 procent respectievelijk 3 procent. Op grond van de onrechtmatigheidspercentages stelt de Raad van Bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2009 rechtmatig is geweest.

Onrechtmatigheidsscore per wet

Hoewel de rechtmatigheidsverklaring is gebaseerd op het onrechtmatigheidspercentage als geheel, wil het ministerie van SZW ook inzicht hebben in de onrechtmatigheidsscore per afzonderlijke wet. Voor het jaar 2009 zijn de percentages nieuwe fouten per wet en in totaal als volgt.

Onrechtmatigheidspercentages 2009 nieuwe fouten

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buitenland	Totaal
Nieuwe fouten	0,014	0,102	0,011	0,000	0,000	0,129	0,019*

* Inclusief overige financiële fout SVB-uitvoeringskosten.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten ruim onder de toegestane 1 procent liggen.

Onrechtmatigheidsscore 2009 nieuwe onzekerheden

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buitenland	Totaal
Nieuwe onzekerheden	0,020	0,000	0,022	0,000	0,000	0,262	0,019*

* Inclusief overige financiële onzekerheid SVB-uitvoeringskosten.

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

5.8.2 Kwaliteit van niet-financiële informatie

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

5.8.3 Prestatie-indicatoren

De Raad van Bestuur heeft ook in 2009 gestuurd op het bereiken van de gestelde doelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van instrumenten uit de planning- en controlcyclus zoals het tertaalgesprek, tertaalbijeenkomsten en het jaarplan/managementcontract. De SVB hanteert al een aantal jaren prestatie-indicatoren om de dagelijkse processen (bij) te sturen zodat de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. In de managementrapportages gaan directeuren in op de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren.

Net als het voorgaande jaar heeft een werkgroep zich in 2009 beziggehouden met het opstellen van een advies over de (her)inrichting van het concerndashboard. Het doel is een verdere verhoging van de stuurwaarde en het aantal stuurmomenten door gebruik van het instrument 'Dashboard en Prestatie-Indicatoren'.

5.8.4 Doelmatigheid

De voor 2009 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 243,5 miljoen is € 240,6 miljoen besteed (inclusief voorzieningen); dit leidt tot een uitputtingspercentage van 99 procent. De SVB is bij de uitvoering dan ook binnen het beschikbare budget van 2009 gebleven.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd. Daarnaast geeft de SVB in paragraaf 3.2.4 inzicht in de efficiency aan de hand van twee kengetallen. Allereerst laat de berekening van de efficiency - aan de hand van het volume-, loon- en prijseffect – zien dat we in 2009 weer een efficiencybesparing hebben gerealiseerd. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant.

5.8.5 Jaarplanactiviteiten

Bij de activiteiten uit het jaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de meeste doelen voor 2009 hebben gerealiseerd. Een aantal activiteiten loopt de komende jaren door, zoals het programma SVB Tien en het programma Verzekeren.

5.8.6 Prioriteiten

In 2009 was het meerjarenprogramma SVB Tien opnieuw een prioriteit. Daarnaast is het Programma Verzekeren een prioriteit geworden.

5.8.7 Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid en geeft geen reden tot het plaatsen van opmerkingen.

6 Jaarrekening 2009

Algemeen

Door middel van deze jaarrekening legt de SVB verantwoording af over de wetten, regelingen en besluiten die de SVB in 2009 heeft uitgevoerd. Dat betreft onder meer de sociale verzekeringswetten en regelingen (sv-taken). Hieronder vallen als belangrijkste wetten/regelingen:

- De wetten AOW, Anw, AKW;
- De Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG);
- De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS);
- De Wet op het Kindgebonden Budget (WKB);
- De Regeling Bijstand Buitenland (met ingang van 2009);
- De Wet kinderopvang (met ingang van 2010);
- De uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (met ingang van 2010).

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

- De bijdrageregeling FVP;
- De Remigratiewet (REM);
- De Regeling Persoonsgebonden budget (PGB);
- Het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl;
- Het Besluit tijdelijke compensatie koopkrachtverlies postactieve Ambtenaren Zorgverzekeringswet;
- De Regeling Verzekerenadministratie AWBZ;
- Werkzaamheden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) waaronder de administratieve ondersteuning van houders van een persoonsgebonden budget voor huishoudelijke zorg en de Regeling Waardering Mantelzorgers;
- De Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom;
- De Regeling Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken;
- Werkzaamheden in het kader van de Wet Werk en bijstand voor 65-plussers (WWB 65+);
- Werkzaamheden in het kader van het overnemen van de taken van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR);
- Werkzaamheden voor derden. Derden zijn het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en overigen (voornamelijk huurders van ruimtes in SVB-kantoorpanden).

In het kader van de Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers (WWB 65+) verandert per 1 januari 2010 de vorm van de bijstandsuitkering aan 65-plussers in Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO). De uitvoering van de AIO is met ingang van 1 januari 2010 een nieuwe wettelijke taak voor de SVB. De uitvoering is overgeheveld van gemeenten naar de SVB. Ultimo 2009 hadden reeds 312 van de 441 gemeenten de uitvoering uitbesteed aan de SVB. Vooruitlopend op de verwachte overheveling heeft de SVB in het jaar 2009 aanloopkosten gemaakt die verantwoord zijn onder de titel Wet Werk en Bijstand Programmaplan.

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het Kindgebonden Budget en de Wet Kinderopvang. Beide toeslagen zijn inkomensafhankelijk. De Belastingdienst

en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze wetten. De SVB levert aan de Belastingdienst informatie over kinderbijslaggerechtigden. Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB houdt de gezinsbijslag in die al vanuit een ander land wordt betaald en betaalt de eventuele aanvulling vanuit Nederland. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland.

De uitvoering van de Regeling Bijstand Buitenland heeft tot 1 januari 2009 plaatsgevonden bij het Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Vanaf 1 januari 2009 heeft de SVB de taken voor de nog ongeveer 300 rechthebbenden op bijstand in het buitenland overgenomen. Naast de reguliere maandelijkse bijstandsverlening, betreft dit ook de betaling van bijzondere bijstand (voor medische - en begrafeniskosten) aan deze klanten.

De Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) voert zes wetten uit die financiële ondersteuning bieden aan slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en de Bersiap-periode en hun nabestaanden. De Bersiap-periode is de periode van 15 augustus 1945 tot 27 december 1949 in voormalig Nederlands-Indië. Per 1 januari 2011 zal de SVB taken van de PUR overnemen. Vanwege de voorbereiding van die overname zijn er in 2009 al kosten gemaakt.

De Regeling Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken is een aparte regeling die geen onderdeel uitmaakt van andere regelingen zoals AKW en AOW. Met het ministerie van OCW is overeengekomen dat de SVB zorgt voor de uitbetaling aan de ouders van leerlingen die op 1 oktober 2008 nog geen 18 jaar zijn. In het jaar 2008 is aan 99,3 procent van de gerechtigden een vergoeding ad € 316 overgemaakt. In het jaar 2009 is nog slechts sprake van een gering aantal betalingen en terugvorderingen uit hoofde van deze regeling.

Financiering

Behalve het vakantiegeld in mei, betaalt de SVB de uitkeringen AOW/ Anw regelmatig gespreid over het jaar uit. Betaling vindt voornamelijk plaats vóór afloop van de desbetreffende maand. De premies voor de AOW en de Anw ontvangen we maandelijks van de Belastingdienst. De Belastingdienst hanteert bij de overmaking van de premies de gemiddelde valutadatum, zoals zij de premies in de desbetreffende maand heeft ontvangen. Naast de premies van de Belastingdienst ontvangen we premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw.

De uitkeringslasten en de uitvoeringskosten van de AKW, de Remigratiewet, de Regeling TAS, de Regeling TOG, de Tijdelijke Regeling eenmalige tegemoetkoming Pensioenverevening, de Regeling Waardering Mantelzorgers en de Wet op het Kindgebonden Budget kunnen we declareren bij het Rijk. Het Rijk vergoedt conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar. In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet Werk en Bijstand 65-plus worden door de SVB werkzaamheden uitgevoerd. Deze werkzaamheden worden gefinancierd door gemeenten waarmee de SVB een overeenkomst heeft afgesloten.

Het Besluit tijdelijke compensatie koopkrachtverlies postactieve ambtenaren Zorgverzekeringwet wordt gefinancierd door het ministerie van BZK.

Premie-ontvangsten Belastingdienst

De middelen voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten AOW en Anw krijgt de SVB door premieheffing bij verzekerden en uit financiering door het Rijk,

waaronder de Bijdrage in de Kosten van de Kortingen (BIKK). De heffing en invordering van de premies volksverzekeringen, waaronder AOW en Anw, zijn bij wet opgedragen aan de Belastingdienst.

De Belastingdienst int de premies volksverzekeringen samen met de loon- en inkomstenbelasting en de premies werknemersverzekeringen. Maandelijks verdeelt de Belastingdienst deze bedragen volgens voorlopige verdeelsleutels eerst over werknemersverzekeringen enerzijds en belastingen en sociale verzekeringen anderzijds. Vervolgens wordt de verdeling tussen belastingen en sociale verzekeringen gemaakt en tenslotte worden de premies verdeeld over desbetreffende sociale verzekeringsfondsen.

De AOW-/Anw-premies op basis van loonheffing int de Belastingdienst maandelijks, na aftrek van afdrachtvermindering. Ze keert de premies uit aan de SVB. De herberekening van de verdeling tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels (voor het eerst in 2009). Twee jaar na afloop van het boekjaar dient het ministerie van Financiën de definitieve verdeelsleutel loonbelasting/premieheffing vast te stellen aan de hand van de werkelijke ontvangsten. Daarnaast wordt de definitieve verdeelsleutel voor de verdeling van de premieheffing over de betreffende sociale verzekeringsfondsen vastgesteld.

De loonheffing is een voorheffing op de inkomstenheffing. De AOW/Anw-premies worden op basis van de inkomstenheffing met een grotere vertraging geïnd. De inkomstenheffing betreft per saldo negatieve premies AOW/Anw en stelt hiermee de premiebaten op basis van loonheffing bij. De inkomstenheffing bestaat uit voorlopige aanslagen tijdens het belastingjaar, aangiften die na afloop van het belastingjaar worden ingediend en wijzigingen door definitieve aanslagen in de daarop volgende jaren. Pas in het vierde jaar na afloop van het belastingjaar stelt het ministerie van Financiën de definitieve verdeelsleutel inkomstenheffing vast. Ze doet dat aan de hand van de werkelijke opbrengsten. Dit geldt zowel voor de verdeling van de inkomstenheffing over belastingen en premies volksverzekeringen als voor de onderlinge verdeling tussen de premies van de volksverzekeringen AOW, Anw en AWBZ.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies. Zij stelt jaarlijks een beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het beheersverslag zit een accountantsverklaring van de Rijksauditdienst.

Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies en de verdeling tussen de fondsen. Zij informeert de fondsen maandelijks over de ontvangen bedragen per belastingjaar. Verder stelt zij de definitieve verdeelsleutels vast. De Rijksauditdienst stelt naar aanleiding van de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels en de afrekening van ontvangsten van loonheffing en inkomstenheffing een audit rapport afrekening op. Het laatste rapport betreft de definitieve afrekeningen loonheffing 2006 en inkomstenbelasting 2004.

We ontvangen het audit rapport afrekening van de Rijksauditdienst. We nemen kennis van de accountantsverklaring bij het beheersverslag van de Belastingdienst. Voor onze jaarrekening maken we gebruik van het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van het voorgaande jaar, omdat het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van de Belastingdienst verschijnen nadat we onze jaarrekening over het boekjaar hebben vastgesteld.

Grondslagen waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. Deze omvat de jaarcijfers van de SVB als uitvoeringsorganisatie en de jaarcijfers voor de sv-taken.

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

Activa

Materiële vaste activa

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

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, waarderen we op directe opbrengstwaarde. Incidentele baten uit de verkoop van activa brengen we in mindering op de verkrijgingsprijs van de vervangende investering.

Vermogen

Normvermogen AOW/Anw

Om structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven op te vangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen dat onderdeel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen hanteren we liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent: een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl

Het batig saldo van de activiteiten in het kader van het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl werd toegevoegd aan de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl. Sinds 2009 vindt financiering plaats middels bevoorschotting en wordt afgerekend tegen werkelijke kosten.

Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord

In het jaar 2009 is de bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord gevormd ten behoeve van de efficiencytaakstelling van het tweede deel Coalitieakkoord.

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Van het saldo van baten en lasten wordt de bestemmingsreserve (toekomstige liquidatiekosten) geactualiseerd. Het restant van het batig saldo wordt aan de aangesloten gemeenten gerestitueerd.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Met instemming van het ministerie van SZW wordt het niet bestede deel van het budget van het veranderprogramma toegevoegd aan de bestemmingsreserve veranderprogramma.

Bestemmingsfondsen

Bestemmingsfonds Uitstel besparingen SVB Tien

In overleg met het ministerie van SZW is afgesproken dat dit bestemmingsfonds in 2009 is aangewend ten behoeve van de exploitatiekosten van de SVB.

Bestemmingsfonds versnelling VVA

Met het ministerie van SZW is afgesproken dat dit fonds is gevoed vanuit het bestemmingsfonds VVA, het bestemmingsfonds SVB Tien/Sociaal Plan en de vrijval uit de voorziening Programma SVB Tien.

Resultaatbepaling

Toerekening van baten en lasten

Baten en lasten rekenen we toe aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

Bepaling van het saldo van baten en lasten

Het saldo van baten en lasten bepalen we met inachtneming van de waarderingsgrondslagen.

Premiebatens

De premiebatens AOW/Anw waarderen we volgens de EMU-definitie. De premiebatens bestaan uit de volgende onderdelen:

- het deel van de loonheffing dat de Belastingdienst ontvangt en dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. Van de ontvangen bedragen zijn heffingskortingen en afdrachtverminderingen afgetrokken. In de premiebatens van het verslagjaar wordt de ontvangen loonheffing meegenomen, vanaf 1 februari van het verslagjaar tot en met 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar;
- het deel van de inkomstenheffing dat de Belastingdienst ontvangt en teruggeeft en dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. De ontvangen en teruggegeven bedragen zijn na aftrek van heffingskorting. In de premiebatens worden de ontvangen en teruggegeven inkomstenheffing gewaardeerd op kasbasis;
- de nabetalingen tussen het Rijk, AWBZ en de fondsen AOW en Anw. Deze nabetalingen volgen uit de afrekeningen naar aanleiding van de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels die bij de loonheffing twee jaar en bij de inkomstenheffing vier jaar na afloop van het belastingjaar plaatsvinden. In de premiebatens worden de nabetalingen gewaardeerd op kasbasis;
- de premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw, die we waarderen op transactiebasis;
- de herberekening van de verdeling tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, die we waarderen op kasbasis.

Bijdrage in de kosten van de heffingskortingen

De Bijdrage in de Kosten van de Kortingen (BIKK) is ingevoerd ter compensatie van gedeerde premiebatens na de belastingherziening van 2001. Het is een bijdrage van het Rijk aan de fondsen AOW, Anw en AWBZ. Het ministerie van

SZW stelt jaarlijks de BIKK vast op basis van de belasting- en premietarieven en de heffingskortingen.

Aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW

Naast de BIKK wordt ook het verschil tussen het fondsvermogen en het normvermogen van de AOW met het ministerie van SZW verrekend.

Uitvoeringskosten

We berekenen kosten door aan de fondsen die we beheren en aan derden. Hierbij hanteren we het uitgangspunt dat we kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) ook direct doorberekenen.

Indirecte kosten, waarbij directe toerekening minder goed of niet mogelijk is, berekenen we aan de kostendragers door op basis van verdeelsleutels. De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

Met ingang van 2009 is de methodiek van kostentoerekening aangepast. De nieuwe methodiek is eenvoudiger en transparanter. Voor de verdeling van indirecte kosten is het aantal gewogen gerechtigden en het aantal productie FTE's het uitgangspunt. Het toepassen van de aangepaste systematiek leidt niet tot materiële afwijkingen ten opzichte van de methodiek van 2008.

Interesttoerekening

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

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

Bestemming saldo van baten en lasten

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

Pensioenregeling

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

Balans SVB
per 31 december 2009
na bestemming van het saldo

1 = €1.000	2009	2008
Activa		
- materiële vaste activa	157.786	161.590
Totaal vaste activa	157.786	161.590
- vorderingen	4.039.975	5.185.664
- rekening-courant met het Rijk	1.221.537	39.733
- liquide middelen	954	2.174
Totaal vlottende activa	5.262.466	5.227.571
Totaal activa	5.420.252	5.389.161
Passiva		
- fondsvermogen AOW/Anw	2.909.264	3.045.915
- bestemmingsreserves	31.390	64.570
- bestemmingsfondsen	14.691	23.244
- voorzieningen	27.447	32.757
- kortlopende schulden	2.437.460	2.222.675
Totaal passiva	5.420.252	5.389.161

Rekening van baten en lasten SVB over 2009

1 = €1.000	2009	2008
Baten		
- Ouderdomswet (AOW)	28.759.026	25.174.503
- Nabestaandenwet (Anw)	1.306.030	1.347.801
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.468.329	3.456.744
- Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapte kinderen (TOG)	68.151	61.655
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.300	3.001
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	3	845
- Wet op het Kindgebonden Budget (WKB)	5.336	3.865
- Regeling Bijstand Buitenland	2.170	142
- Wet kinderopvang (Wko)	2	12
- Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)	2.212	-
Baten sv-taken	33.615.559	30.048.568
Baten niet-sv-taken	42.874	48.120
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-18.000	-
Totaal baten	33.640.433	30.096.688
Lasten		
- Ouderdomswet (AOW)	28.944.403	27.060.647
- Nabestaandenwet (Anw)	1.272.306	1.333.795
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.476.716	3.458.448
- Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapte kinderen (TOG)	68.665	61.596
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.300	3.001
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening	3	845
- Wet op het Kindgebonden Budget (WKB)	5.336	3.865
- Regeling Bijstand Buitenland	2.170	142
- Wet kinderopvang (Wko)	2	12
- Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)	2.212	-
Lasten sv-taken	33.776.113	31.922.351
Lasten niet-sv-taken	42.704	35.113
Totaal lasten	33.818.817	31.957.464
Saldo van baten en lasten 1)	-178.384	-1.860.776
Mutatie vermogenoverschot	-60.651	-1.776.479
Mutatie normvermogen	-76.000	-102.000
Mutatie bestemmingsreserves	-33.180	15.257
Mutatie bestemmingsfondsen	-8.553	2.446
Saldo van baten en lasten	-178.384	-1.860.776

(1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren. Een nadere toelichting staat vermeld op pagina 78.

**Toelichting op de balans SVB
per 31 december 2009**

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa

1 = €1.000	01-01-2009		31-12-2009	31-12-2009	31-12-2009	31-12-2009		
	Aanschaf- waarde	Boek- waarde	Investe- ringen	Desinves- teringen/ correcties	Afschrij- vingen	Aanschaf- waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek- waarde
Terreinen/ erfpacht	42.089	41.060	-	-	154	42.089	1.182	40.907
Gebouwen	144.593	85.398	1.130	190	3.457	145.684	62.803	82.881
Installaties gebouwen	83.911	28.176	520	184	3.937	84.324	59.750	24.574
Subtotaal	270.593	154.634	1.650	374	7.548	272.097	123.735	148.362
Computer- installaties	17.280	4.142	6.021	13	3.108	20.895	13.853	7.042
Overige activa	13.251	2.814	645	87	990	12.665	10.283	2.382
Subtotaal	30.531	6.956	6.666	100	4.098	33.560	24.136	9.424
Totaal	301.124	161.590	8.316	474	11.646	305.657	147.871	157.786

Afschrijvingstermijnen:

Terreinen:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: volgens contracttermijnen

Gebouwen:

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

Installaties gebouwen:

- Installaties: vijftien jaar
- Bekabeling: drie jaar

Computerinstallaties:

- Hardware: drie jaar
- Software: drie jaar

Overige activa:

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

De afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname. Tot het moment van ingebruikname renten we al gedane investeringen op. In 2009 hanteerden we hierbij een rentepercentage van 3,9 % (2008 3,1%). Dit rentepercentage is bepaald door de rente die we betalen over de aangetrokken leningen voor de financiering van de materiële vaste activa.

In 1999 en 2000 hebben we de boekwinsten uit de verkoop van districtskantoren voor een totaalbedrag van € 21,8 miljoen in mindering gebracht op de verkrijgingprijs van vervangende investeringen. De afschrijving van de materiële vaste activa wordt daardoor evenredig verlaagd met de afschrijving van de in

minderings gebrachte boekwinsten. Het effect op de afschrijvingslasten is circa € 1,0 miljoen. Eind 2009 bedraagt de resterende boekwinst € 12,9 miljoen (2008 € 13,9 miljoen).

De boekwaarde van de materiële vaste activa worden gefinancierd door middel van een lening van het fonds AOW.

Vlottende activa

Vorderingen		
1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Te ontvangen wegens financiering door het Rijk	878.817	886.040
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	51.258	135.349
Vordering premiebatens op Belastingdienst	2.425.000	2.410.000
Met Belastingdienst te verrekenen premies	590.908	1.650.448
Van personen wegens vrijwillig te betalen premies	3.038	4.671
Vorderingen inzake regres	122	-
Vorderingen ter zake van uitkeringen	75.253	77.591
Vooruitbetaalde kosten	1.929	1.852
Te verrekenen interest	-	2.031
Overige vorderingen	13.650	17.682
Totaal	4.039.975	5.185.664

Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk

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

Vordering premiebatens op Belastingdienst

De vordering premiebatens op de Belastingdienst is berekend 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 batens 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 batens 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.

Met Belastingdienst te verrekenen premies

De met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens zijn als volgt te specificeren :

1 = €1.000	AOW	Anw	Totaal
Te vorderen van de Belastingdienst inzake in december ontvangen premiebatens	1.801.310	125.731	1.927.041
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB/PVV 2006 (kasiaren 2006 tot en met 2008)	1.217.120	112.451	1.329.571
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot correctie herberekening LB 2006	6.081	481	6.562
Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens	578.109	12.799	590.908

Specificatie overige vorderingen

1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Verstreckte leningen personeel	200	2.016
Te verrekenen met diverse instanties	886	120
Vooruitbetaald inzake:		
- Wet Werk en Biistand voor 65-plussers (WWB 65+)	10.451	10.104
- PGB nieuwe stijl	-	3.862
- Volledig Verzekerdenadministratie	-	10
- FVP	442	155
- Regeling tegemoetkoming voor niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	254	-
- PUR	1	-
Andere overige vorderingen	1.416	1.415
Totaal overige vorderingen	13.650	17.682

Verstreckte leningen personeel

Het saldo verstreckte leningen personeel is met € 1,8 miljoen gedaald ten opzichte van het jaar 2008. In 2008 was het voorschot voor de NS abonnementen ad € 1,8 miljoen onder deze post verantwoord.

Vooruitbetaald inzake Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers (WWB 65+)

Het aantal gemeenten dat in 2009 de uitvoering van de WWB 65+ heeft overgedragen aan de SVB is gestegen ten opzichte van 2008, waardoor de vordering is toegenomen in 2009 ten opzichte van 2008.

Rekening-courant met het Rijk

Het middelenbeheer berust bij het Rijk.

Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

Passiva

Fondsvermogen AOW/Anw

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

1 = €1.000	AOW	Anw	Totaal
Normvermogen			
Normvermogen per 1 januari 2009	1.279.000	101.000	1.380.000
Mutatie normvermogen 2009	-75.000	-1.000	-76.000
Normvermogen per 31 december 2009	1.204.000	100.000	1.304.000
Vermogenoverschot/-tekort			
Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2009	835.439	830.476	1.665.915
Mutatie normvermogen 2009	75.000	1.000	76.000
Saldo rekening van baten en lasten 2009 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfonds)	-173.771	37.120	-136.651
Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2009	736.668	868.596	1.605.264
Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2009	1.940.668	968.596	2.909.264

Om de structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven op te kunnen vangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen dat onderdeel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen hanteren we liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt ten opzichte waarvan we overschotten of tekorten meten.

Bestemmingsreserves

1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-	38.786
Bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord	20.786	-
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	1.020	850
Bestemmingsreserve veranderprogramma	9.584	24.934
	31.390	64.570

	stand 1-1-2009	toevoeging	onttrekking	stand 31-12-2009
Mutatie Bestemmingsreserve				
Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	38.786	-	38.786	-
Bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord	-	20.786	-	20.786
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	850	170	-	1.020
Bestemmingsreserve veranderprogramma	24.934	-	15.350	9.584
Totaal	64.570	20.956	54.136	31.390

Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl

Met opdrachtgever College voor zorgverzekeringen (CVZ) hadden we tot het jaar 2009 vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening. Daardoor konden verschillen ontstaan tussen de werkelijke uitvoeringskosten en de uiteindelijk aan CVZ in rekening te brengen bedragen. Dit betekent dat we op deze PGB-activiteiten een resultaat behaalden, in tegenstelling tot activiteiten voor andere regelingen en fondsen. Dit is in lijn met de afspraken met het ministerie van SZW. Met ingang van het jaar 2009 voert de SVB de werkzaamheden uit tegen de werkelijke kosten. De Raad van Bestuur van de SVB heeft op verzoek van de staatssecretaris van SZW besloten dat € 13 miljoen zal worden ingezet voor dekking van de SZW-problematiek en dat € 5 miljoen voor de dekking van besparingsverlies AWBZ-regeling bij VWS zal worden ingezet. Het resterende bedrag van € 20,8 miljoen zal door de SVB ingezet worden voor de efficiëntyaakstelling van het tweede deel Coalitieakkoord en is derhalve overgebracht naar de bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord.

Bestemmingsreserve efficiëncytaakstelling Coalitieakkoord

De reserve is in het jaar 2009 gevoed vanuit de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl. De inzet van de € 20,8 miljoen voor de efficiëncytaakstelling van het tweede deel Coalitieakkoord is in de Meerjarenbegroting van de SVB opgenomen.

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Met betrokken gemeenten hebben we vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening. Daardoor kunnen de werkelijke uitvoeringskosten afwijken van de aan de betrokken gemeenten in rekening te brengen bedragen. We hebben, in verband met eventuele toekomstige liquidatiekosten (eind 2009 geschat op € 1 miljoen), het SVB toekomstige deel van dit verschil over 2009 toegevoegd aan onderhavige bestemmingsreserve.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Dit betreft de reserve waaruit het veranderprogramma deels wordt gefinancierd. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat de reserve de komende jaren tot nihil zal worden afgebouwd. In 2009 is hieruit € 15,4 miljoen aangewend voor de financiering van het Programma SVB Tien.

Bestemmingsfondsen		
1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Bestemmingsfonds SVB Uitstel besparingen SVB Tien	-	8.500
Bestemmingsfonds versnelling VVA	14.691	14.744
	14.691	23.244

Bestemmingsfonds Uitstel besparingen SVB Tien

Dit fonds was bestemd ter compensatie van uitgestelde besparingen in het kader van SVB Tien. In 2009 is het saldo van dit fonds geheel aangewend ten behoeve van de financiering van de exploitatiekosten van de SVB.

Bestemmingsfonds versnelling VVA

Door een versnelling van de inhaalslag VVA naar 10 jaar worden activiteiten naar voren gehaald. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is bedoeld om dit mogelijk te maken. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is een financieringsbron voor de versnelling van de inhaalslag VVA. In 2009 is hieruit € 0,1 miljoen onttrokken ter financiering van een deel van de versnelling VVA.

Vorzieningen SVB

Vorzieningen				
1 = €1.000	Stand 01-01-2009	Dotatie/ Vrijval (-)	Onttrek- king	Stand 31-12-2009
<u>Vorzieningen SVB, het bedrijf</u>				
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	9.082	147	-2.625	6.604
Toeslagen op pensioenen	2.279	22	-231	2.070
Reorganisatie SVB	8.710	568	-1.333	7.945
Programma Vernieuwing	69	9	-55	23
Veranderprogramma SVB Tien	7.238	-174	-468	6.596
Eigen Risicodragerschap WAO	124	-21	-85	18
Eigen Risicodragerschap WIA	955	1.541	-303	2.193
Subtotaal	28.457	2.092	-5.100	25.449
<u>Vorzieningen fondsen en regelingen</u>				
Uitkeringslasten:				
- TOG	4.300	5.528	-7.830	1.998
Subtotaal	4.300	5.528	-7.830	1.998
Totaal voorzieningen	32.757	7.620	-12.930	27.447

Vorzieningen SVB, het bedrijf

Algemeen

De voorzieningen SVB hebben voor een belangrijk deel betrekking op uitkeringen aan (oud-)medewerkers. Deze voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Wijzigingen in de voorzieningen SVB ten opzichte van vorig jaar

Elk jaar opnieuw wordt een berekening gemaakt van de te verwachten kosten die de uitkeringen aan de (oud-)medewerkers met zich meebrengen. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de te verwachten sociale premies, de te verwachten loonstijging en de verwachting met betrekking tot het aantal personen die aanspraak op de uitkeringen zullen maken.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW

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

Voorziening Toeslagen op pensioenen

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

Voorziening Reorganisatie SVB

Voor de kosten van de SVB-reorganisatie hebben we een voorziening gevormd. Deze kosten betreffen wachtgeld en kosten die in de plaats kunnen komen van wachtgeld, zoals loonsuppleties. Verder zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Bovendien heeft de SVB een bovenwettelijke regeling, als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Programma Vernieuwing

Er is in het kader van het Programma Vernieuwing een voorziening gevormd bestemd voor WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. Dit omdat de SVB hierin eigenrisicodragers is. De overige in de voorziening opgenomen kosten betreffen het bemannen en huisvesten van een mobiliteitscentrum, loopbaanbegeleiding, opleidingen en trainingen. Voor wat betreft WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling vallen eind 2009 nog afgevoelde medewerkers onder de voorziening. Deze loopt voor individuele gevallen maximaal door tot 2011. Het betreft daarom een langlopende voorziening.

Voorziening Veranderprogramma SVB Tien

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

Voor de kosten is in 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter en is ultimo 2009 geactualiseerd.

Voorziening Eigenrisicodragerschap WAO

Met ingang van 1 juli 2005 zijn we eigenrisicodragers voor voormalige werknemers die recht hebben op een WAO-uitkering. De SVB draagt zodoende de uitkeringslasten van deze WAO-gerechtigden. De looptijd van de uitkeringen bedraagt maximaal vijf jaar. Daarna neemt het UWV de eventuele uitkeringsverplichtingen over.

De voorziening heeft alleen betrekking op bestaande gevallen, waarvan de uitkeringen deels doorlopen tot in 2010. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

Voorziening Eigenrisicodragerschap WIA

De SVB heeft ervoor gekozen eigenrisicodragers te zijn voor de WIA. Binnen de WIA is dit alleen mogelijk voor de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en nog niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten. Dit betekent dat we zelf gedurende tien jaar de WGA-uitkeringen betalen aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor uitkeringen ingegaan voor

1 januari 2006 is die periode vier jaar. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Tevens wordt met ingang van 2008 rekening gehouden met verwachte instroom.

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

Voorzieningen SVB, het bedrijf, toegerekend naar wetten en regelingen		
1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Ouderdomsfonds	11.577	13.117
Nabestaandenfonds	1.960	2.200
Algemeen Kinderbijslagfonds	10.727	12.308
Regeling TOG	815	-
Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering	23	7
Regeling Persoonsgebonden budget	258	535
PGB nieuwe stijl	89	290
Totaal voorzieningen SVB, het bedrijf	25.449	28.457

Toelichting voorzieningen fondsen en regelingen

Voorziening uitkeringslasten TOG

De voorziening uitkeringslasten TOG is opgenomen voor uitkeringen die worden aangevraagd na balansdatum en binnen een jaar na balansdatum worden toegekend met terugwerkende kracht, die betrekking heeft op boekjaren voor balansdatum. De Regeling TOG wordt op 1 april 2010 ingrijpend gewijzigd. Eén van de maatregelen is dat de terugwerkende kracht wordt afgeschaft.

De voorziening heeft een looptijd van één jaar en heeft daarom een kortlopend karakter. In dit kader zijn de aanvragen, waarvoor advies bij een extern keuringsbureau wordt ingewonnen, relevant. In het eerste kwartaal van 2010 verwachten wij rond de 4.250 afgehandelde aanvragen en 3.200 toekenningen. Voor de bepaling van de voorziening TOG ultimo 2009 gaan we ervan uit dat daarvan ongeveer 3.050 aanvragen en ongeveer 2.300 toekenningen een terugwerkende kracht hebben naar 2009 of eerder (in de voorziening TOG ultimo 2008 was het hele jaar nog terugwerkende kracht mogelijk. Toen gingen we uit van 16.600 afgehandelde aanvragen en 9.130 toekenningen in 2009 met respectievelijk 7.200 aanvragen en 6.640 toekenningen met een terugwerkende kracht naar 2008 of eerder).

Hierbij is ook rekening gehouden met de nog te verwerken aanvragen per 31 december 2009. Vanwege het grillige verloop van het aantal aanvragen en toekenningen zijn onzekerheden verbonden aan de vooronderstellingen die aan de bepaling van de voorziening ten grondslag liggen.

Kortlopende schulden		
1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Te betalen uitkeringen:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	1.034.654	959.656
- overige te betalen uitkeringen	932.244	935.000
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- loonheffing	48.808	48.276
- AWBZ-bijdragen	30.613	32.169
- ZVW-premie	164.929	159.294
Te betalen interest	744	-
Crediteuren	34.581	17.136
Nog te betalen personeelskosten	17.613	16.582
Belastingen en sociale premies	10.449	9.547
Rekening-courant AOF	71	13
Overige schulden	162.754	45.002
Totaal	2.437.460	2.222.675

Te betalen uitkeringen

De overige te betalen uitkeringen hebben voor € 853,4 miljoen betrekking op de AKW (2008: € 858,7 miljoen). Dit bedrag betreft vrijwel de gehele kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2009 die in het eerste kwartaal van 2010 wordt uitbetaald. Tevens is rekening gehouden met een schatting van na het eerste kwartaal van 2010 uit te keren kinderbijslag over 2009 en voorgaande jaren van € 10,9 miljoen (2008: € 13,5 miljoen), in principe met terugwerkende kracht van maximaal één jaar. Naast de te betalen uitkeringen AKW is een raming opgenomen van in 2009 vast te stellen uitkeringen AOW en Anw met een terugwerkende kracht van maximaal 1 jaar; AOW: € 34,5 miljoen (2008: € 36,0 miljoen); Anw: € 20,0 miljoen (2008: € 19,0 miljoen).

Nog te betalen personeelskosten

In de post nog te betalen personeelskosten is de verplichting voor niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten) eind 2009 opgenomen voor een bedrag van € 9,2 miljoen (2008: € 9,0 miljoen). Ook is onder nog te betalen personeelskosten de verplichting opgenomen voor uitgestelde beloningen en jubileum gratificaties eind 2009, voor een bedrag van € 2,6 miljoen (2008: € 2,4 miljoen). In 2008 is besloten om deze verplichting voor een periode van 10 jaar volledig op te nemen. Voorheen werd deze verplichting gefaseerd opgebouwd.

Specificatie overige schulden		
1 = €1.000	31-12-2009	31-12-2008
Te verrekenen met diverse instanties	-	1.422
Schulden BDZ aan diverse instanties	6.237	323
Vooruitontvangen inzake:		
- regeling PGB	1.087	14.510
- PGB nieuwe stijl	127.222	-
- Remigratiewet (REM)	2.395	3.336
- AWBZ	3	3
- BV de Koopvaardij	-	1
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	1.489	3.553
- Besluit tijdelijke compensatie postactieve ambtenaren Zvw	67	309
- regeling Waardering Mantelzorgers	21.675	15.888
- Volledig Verzekerenadministratie	1.084	-
- Regeling tegemoetkoming voor niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom (TNS)	-	1.109
- Tegemoetkoming Schoolboeken	-	2.221
Andere overige schulden	1.495	2.327
Totaal overige schulden	162.754	45.002

Schulden BDZ aan diverse instanties

Ultimo 2009 bedraagt de schuld € 6,2 miljoen. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van de schuld aan de Deutsche Rentenversicherung inzake de voorlopige afrekening januari 2010.

Regeling PGB

Ten opzichte van ultimo 2008 is de schuld aan het fonds PGB met € 13,4 miljoen gedaald. Dit wordt veroorzaakt door de afrekening zorgkosten PGB budgetten over de jaren 1998 tot en met 2007.

Vooruitontvangen inzake PGB nieuwe stijl

De stijging van het saldo ten opzichte van 2008 wordt voor € 126 miljoen verklaard door gelden die de SVB voor het SVB Servicecentrum PGB rentedragend heeft weggezet bij het Ministerie van Financiën.

Remigratiewet (REM)

Met betrekking tot de Remigratiewet is de afrekening 2007 ad € 2 miljoen in 2009 betaald waardoor de schuldpositie ultimo 2009 is gedaald.

Regeling Waardering Mantelzorgers

De SVB heeft in 2009 voor de Regeling Waardering Mantelzorgers een hoger voorschot ontvangen dan benodigd was voor uitkeringen en uitvoeringskosten. Hierdoor neemt de schuld inzake de Regeling Waardering Mantelzorgers per balansdatum toe met € 5,8 miljoen.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Uitsplitsing niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa		1= €1.000
korter dan/ gelijk aan 1 jaar		16.079
tussen 1 - 5 jaar		8.058
langer dan 5 jaar		16
Activa in bestelling		-
Totaal		24.153

De huur, lease en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum circa € 24 miljoen (2008: circa € 33 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de 1 en 5 jaar is circa € 7 miljoen tussentijds opzegbaar.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen

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

Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2009

Algemeen

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

Algemene Ouderdomswet (AOW)			
1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Premies	17.755.316	19.371.000	18.105.834
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.086.400	3.050.000	2.995.300
Financiering door het Rijk	6.662.100	5.328.000	3.490.600
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	1.213.152	559.000	482.086
Vrijval voorzieningen SVB	550	-	1.911
Overige baten	41.508	57.000	98.772
Totaal baten	28.759.026	28.365.000	25.174.503
Lasten			
Uitkeringen	27.580.144	27.739.000	26.446.126
Tegemoetkoming AOW'ers	1.217.091	559.000	483.094
Totaal uitkeringen	28.797.235	28.298.000	26.929.220
Uitvoeringskosten			
- personeel	90.081	85.289	82.584
- huisvesting	8.546	11.824	10.811
- automatisering	11.579	9.242	7.156
- bureaunkosten	8.856	7.240	9.646
- diensten en diversen	7.156	14.357	6.984
Totaal uitvoeringskosten	126.218	127.952	117.181
Dotatie voorzieningen SVB	1.499	-	1.721
Overige lasten	19.451	-	12.525
Totaal lasten	28.944.403	28.425.952	27.060.647
Saldo van baten en lasten 1)	-185.377	-60.952	-1.886.144
Mutatie vermogenoverschot	-98.771		-1.805.099
Mutatie normvermogen	-75.000		-88.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.923		1.226
Mutatie bestemmingsfondsen	-4.683		5.729
Saldo van baten en lasten	-185.377		-1.886.144

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

De afname van het negatieve saldo van baten en lasten ultimo 2009 ten opzichte van het saldo ultimo 2008 wordt voornamelijk verklaard door de afrekeningen inkomstenbelasting 2005 en loonheffing 2007 die ultimo 2009 nog niet zijn ontvangen.

Het negatieve saldo van baten en lasten eind 2008, heeft geleid tot een negatieve mutatie van het vermogenoverschot. Het vermogenoverschot eind 2009 wordt conform de hierboven genoemde systematiek meegenomen in de Financiering door het Rijk in 2010.

Premies

De premiebatens zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de vordering premiebatens op de Belastingdienst.

In de premiebatens AOW 2009 is de afrekening loonheffing 2006 opgenomen. De afrekening loonheffing 2006 was ultimo 2008 nog niet ontvangen. De Belastingdienst was niet in staat de afrekening van de loonbelasting 2006 in 2008 te laten plaatsvinden, omdat de beschikbare gegevens nog onvoldoende betrouwbaar waren. De afrekening heeft geleid tot een nabetaaling van het AOW-fonds aan het Rijk van € 1.217 miljoen.

De Belastingdienst is er niet in geslaagd de afrekeningen loonheffing 2007 en inkomstenheffing 2005 in 2009 te laten plaatsvinden. Bij beide afrekeningen kan het definitieve toedelingspercentage nog niet worden vastgesteld omdat de benodigde gegevens nog niet volledig beschikbaar zijn. Beide afrekeningen zullen naar verwachting in de loop van 2010 plaatsvinden. Om deze reden worden beide afrekeningen niet opgenomen in 2009, maar worden verantwoord in 2010.

Vanaf het transactiejaar 2006 int de Belastingdienst naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen ook de premies werknemersverzekeringen. De herberekening van de verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels. In 2009 zijn deze herberekeningen gemaakt voor de transactiejaar 2006 en 2007. Bij het AOW-fonds heeft dit geleid tot een bate van € 165 miljoen.

Specificatie financiering door het Rijk		
1 = €1.000	2009	2008
Verrekening vermogenoverschot 2008/2007	-835.400	-2.640.500
Raming vermogenstekort	7.497.500	6.131.100
Totaal financiering door het Rijk	6.662.100	3.490.600

In mei 2009 is van het Rijk een extra bijdrage van € 6.662 miljoen (2008: € 3.491 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2009 volgens EMU-definitie. Deze bijdrage is hoger dan in 2008. Dit komt doordat de raming van het vermogenstekort voor 2009 hoger is dan de raming van het vermogenstekort in 2008. De raming van het vermogenstekort was in 2009 hoger doordat hierin ook de afrekening loonheffing 2006 meegenomen is. Daarnaast was het vermogenoverschot ultimo 2008 lager dan het vermogenoverschot ultimo 2007.

In 2009 werd € 1.213 miljoen (2008: € 482,1 miljoen) ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming AOW'ers. De stijging ten opzichte van voorgaand jaar wordt verklaard doordat de tegemoetkoming in 2009 verhoogd is van € 14,86 tot € 36,45 per maand.

Specificatie overige baten

1 = €1.000	2009	2008
Interest rekening-courant SVB-AOW	34.228	93.147
Boeten en maatregelen	477	376
Interest inzake financiering vaste activa	6.181	5.094
Overigen	622	155
Totaal overige baten	41.508	98.772

Interest rekening-courant SVB-AOW

De interest baten over de rekening-courant zijn sterk gedaald ten opzichte van 2008; dit wordt voornamelijk verklaard door een sterk gedaalde rente (2009: gemiddeld 1,6% en 2008: gemiddeld 4,6%).

Overigen

In het jaar 2009 is een bijdrage van € 280.000 ontvangen ter dekking van uitvoeringskosten om inhoudingen op de maandelijkse AOW uitkering te laten plaatsvinden als de AOW'er minstens 6 maanden verzuimd heeft de nominale premie te betalen aan zijn zorgverzekeraar. Via elektronische gegevensuitwisseling met het CVZ wordt de inhouding automatisch gestart of gestopt. De uitvoeringskosten die in dit kader zijn gemaakt zijn binnen de begroting gebleven.

Specificatie overige lasten

1 = €1.000	2009	2008
Wettelijke rente	188	139
Invorderingsrente Belastingdienst	18.187	12.378
Diverse lasten	1.076	8
Totaal overige lasten	19.451	12.525

Invorderingsrente Belastingdienst

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

De invorderingsrente is in 2009, evenals in 2008, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op terugvordering blijkt te zijn.

Diverse lasten

In het jaar 2009 is een vordering uit 2007 ad € 1 miljoen geheel afgewaardeerd.

Nabestaandenwet (Anw)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Premies	1.222.960	1.390.000	1.247.005
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	45.500	43.000	39.900
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	22.401	22.800	21.651
Vrijval voorzieningen SVB	139	-	464
Overige baten	15.030	33.000	38.781
Totaal baten	1.306.030	1.488.800	1.347.801
Lasten			
Uitkeringen	1.223.627	1.257.000	1.287.356
Tegemoetkoming Anw'ers	22.671	22.800	21.560
Totaal uitkeringen	1.246.298	1.279.800	1.308.916
Uitvoeringskosten			
- personeel	18.155	18.758	17.605
- huisvesting	1.827	2.683	1.865
- automatisering	1.731	2.014	977
- bureaunkosten	991	1.691	1.236
- diensten en diversen	1.635	3.153	1.825
Totaal uitvoeringskosten	24.339	28.299	23.508
Dotatie voorzieningen SVB	141	-	315
Overige lasten	1.528	-	1.056
Totaal lasten	1.272.306	1.308.099	1.333.795
Saldo van baten en lasten 1)	33.724	180.701	14.006
Mutatie vermogenoverschot	38.120		28.620
Mutatie normvermogen	-1.000		-14.000
Mutatie bestemmingsreserves	-2.341		281
Mutatie bestemmingsfondsen	-1.055		-895
Saldo van baten en lasten	33.724		14.006

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

De premiebaten zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de vordering premiebaten op de Belastingdienst.

In de premiebaten Anw 2009 is de afrekening loonheffing 2006 opgenomen. De afrekening loonheffing 2006 was ultimo 2008 nog niet ontvangen. De Belastingdienst was niet in staat de afrekening van de loonbelasting 2006 in 2008 te laten plaatsvinden, omdat de beschikbare gegevens nog onvoldoende betrouwbaar waren. De afrekening heeft geleid tot een nabetaling van het Anw-fonds aan het Rijk van € 112 miljoen.

De Belastingdienst is er niet in geslaagd de afrekeningen loonheffing 2007 en inkomstenheffing 2005 in 2009 te laten plaatsvinden. Bij beide afrekeningen kan het definitieve toedelingspercentage nog niet worden vastgesteld omdat de benodigde gegevens nog niet volledig beschikbaar zijn. Beide afrekeningen zullen naar verwachting in de loop van 2010 plaatsvinden. Om deze reden worden beide nabetalingen niet opgenomen in 2009, maar komen ten laste van 2010.

Vanaf het transactiejaar 2006 int de Belastingdienst naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen ook de premies werknemersverzekeringen. De herberekening van de verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels. In 2009 zijn deze herberekeningen gemaakt voor de transactiejaar 2006 en 2007. Bij het Anw-fonds heeft dit geleid tot een bate van € 13 miljoen.

In 2009 ontving de SVB € 22,4 miljoen (2008: € 21,7 miljoen) ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

De uitkeringslasten bestaan voor € 76 miljoen (2008: € 84 miljoen) uit werkgeverslasten.

In de uitkeringen zijn tevens de afkoopsom en verhaalde bedragen volgens het regresrecht opgenomen. Door het regresrecht kunnen uit de Anw voortvloeiende lasten worden verhaald op degene die het overlijden van de verzekerde heeft veroorzaakt. Met het Verbond van Verzekeraars is een overeenkomst gesloten waarmee het regres met het grootste deel van de verzekeraars is afgekocht. Op de overige verzekeraars worden de uit de Anw voortvloeiende lasten verhaald, in geval iemand aansprakelijk kan worden gesteld voor het overlijden van de verzekerde. In 2009 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 3 miljoen (2008: € 3 miljoen) en met de overige regreszaken een bedrag van € 352.000 (2008: € 236.000).

Specificatie overige baten		
1 = €1.000	2009	2008
Interest rekening-courant SVB-Anw	14.873	38.643
Boeten en maatregelen	145	126
Wettelijke rente	6	9
Overigen	6	3
Totaal overige baten	15.030	38.781

Interest rekening-courant SVB-Anw

De interest baten over de rekening-courant zijn sterk gedaald ten opzichte van 2008; dit wordt voornamelijk verklaard door een sterk gedaalde rente (2009: gemiddeld 1,6% en 2008: gemiddeld 4,6%).

Specificatie overige lasten		
1 = €1.000	2009	2008
Wettelijke rente	324	133
Invorderingsrente Belastingdienst	1.204	922
Diverse lasten	-	1
Totaal overige lasten	1.528	1.056

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

De invorderingsrente is in 2009, evenals in 2008, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op terugvordering blijkt te zijn.

Kinderbijslagwet (AKW)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	3.466.905	3.494.000	3.454.129
Vrijval voorzieningen SVB	488	-	1.371
Overige baten	936	1.000	1.244
Totaal baten	3.468.329	3.495.000	3.456.744
Lasten			
Uitkeringen	3.401.108	3.417.000	3.390.385
Uitvoeringskosten			
- personeel	51.400	52.009	48.787
- huisvesting	7.274	7.183	5.972
- automatisering	8.381	5.402	5.081
- bureaunkosten	2.819	4.560	2.285
- diensten en diversen	5.024	8.241	4.180
Totaal uitvoeringskosten	74.898	77.395	66.305
Dotatie voorzieningen SVB	646	-	1.734
Overige lasten	64	-	24
Totaal lasten	3.476.716	3.494.395	3.458.448
Saldo van baten en lasten	-8.387	605	-1.704
Mutatie bestemmingsreserves	-5.572		684
Mutatie bestemmingsfondsen	-2.815		-2.388
Saldo van baten en lasten	-8.387		-1.704

Specificatie overige baten		
1 = €1.000	2009	2008
Interest rekening-courant SVB-AKW	342	628
Boeten en maatregelen	557	567
Wettelijke rente	37	48
Overige baten	-	1
Totaal overige baten	936	1.244

Interest rekening-courant SVB-AKW

De interest baten over de rekening-courant zijn sterk gedaald ten opzichte van 2008; dit wordt voornamelijk verklaard door een sterk gedaalde rente (2009: gemiddeld 1,6% en 2008: gemiddeld 4,6%).

Specificatie overige lasten		
1 = €1.000	2009	2008
Wettelijke rente	64	24
Totaal overige lasten	64	24

Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	68.149	69.826	61.545
Overige baten	2	-	110
Totaal baten	68.151	69.826	61.655
Lasten			
Uitkeringen	52.430	62.500	49.775
Uitvoeringskosten			
- personeel	3.981	1.998	2.467
- huisvesting	433	263	221
- automatisering	385	206	58
- bureaunkosten	157	188	58
- diensten en diversen	475	453	3.875
Totaal uitvoeringskosten	5.431	3.108	6.679
Keuringskosten	4.445	4.218	-
Dotatie voorzieningen SVB	815	-	-
Dotatie voorziening uitkeringslasten	5.528	-	5.140
Overige lasten	16	-	2
Totaal lasten	68.665	69.826	61.596
Saldo van baten en lasten	-514	-	59
Mutatie bestemmingsreserves	-514		59
Saldo van baten en lasten	-514		59

Toelichting uitkeringen

1 = €1.000	2009	2008
De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:		
- Uitkeringen met betrekking tot huidig boekjaar	52.430	49.775
- Uitkeringen met terugwerkende kracht naar voorgaande boekjaren	7.830	4.931
Subtotaal	60.260	54.706
- Ten laste van de voorziening uitkeringen	-4.300	-4.931
- dotatie	-3.530	-
Subtotaal	-7.830	-4.931
Totaal	52.430	49.775

Keuringskosten

De keuringskosten ad € 4.445.000 worden vanaf het jaar 2009 apart verantwoord. In de cijfers over het jaar 2008 zijn deze lasten ad € 3.637.000 opgenomen onder de post "diensten en diversen" van de uitvoeringskosten. De keuringskosten worden in rekening gebracht bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	4.298	3.495	2.982
Overige baten	2	-	19
Totaal baten	4.300	3.495	3.001
Lasten			
Uitkeringen	2.986	2.600	2.241
Uitvoeringskosten			
- personeel	304	174	156
- huisvesting	39	24	12
- automatisering	4	19	3
- bureaunkosten	21	18	5
- diensten en diversen	946	660	584
Totaal uitvoeringskosten	1.314	895	760
Totaal lasten	4.300	3.495	3.001
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Toelichting uitvoeringskosten

1 = €1.000	2009	2008
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten	626	275
- Advieskosten derden	688	485
Totaal	1.314	760

Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	1	-	-
Overige baten	2	-	845
Totaal baten	3	-	845
Lasten			
Financiering aan het Rijk	-	-	607
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	205
- huisvesting	-	-	19
- automatisering	-	-	2
- bureaunkosten	-	-	6
- diensten en diversen	-	-	4
Totaal uitvoeringskosten	-	-	236
Overige lasten	3	-	2
Totaal lasten	3	-	845
Saldo van baten en lasten	-	-	-

In 2009 zijn alleen nog activiteiten gericht op de afwikkeling van deze regeling uitgevoerd.

Wet op het Kindgebonden Budget (WKB)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	5.336	2.724	3.865
Totaal baten	5.336	2.724	3.865
Lasten			
Uitkeringen	1.701	-	963
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.784	1.818	2.294
- huisvesting	438	380	212
- automatisering	123	141	188
- bureaunkosten	97	53	61
- diensten en diversen	161	332	62
Totaal uitvoeringskosten	3.603	2.724	2.817
Overige lasten	32	-	85
Totaal lasten	5.336	2.724	3.865
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Vanaf 1 januari 2008 hebben ruim 1 miljoen huishoudens recht op het kindgebonden budget gekregen. Sedert 1 januari 2009 is het kindgebonden budget per huishouden omgezet in een kindgebonden budget per kind.

Regeling Bijstand Buitenland

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
<hr/>			
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	2.169	2.259	142
Overige baten	1	-	-
Totaal baten	2.170	2.259	142
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	1.546	1.900	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	452	303	114
- huisvesting	61	30	17
- automatisering	7	6	6
- bureaunkosten	25	14	2
- diensten en diversen	70	6	2
Totaal uitvoeringskosten	615	359	141
Overige lasten	9	-	1
Totaal lasten	2.170	2.259	142
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Ultimo 2009 zijn er 271 gerechtigden verspreid over 25 landen. De Regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling; dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bijkomen.

Wet kinderopvang (Wko)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	-	265	-
Overige baten	2	-	12
Totaal baten	2	265	12
Lasten			
Financiering aan het Rijk	2	-	12
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	172	-
- huisvesting	-	27	-
- automatisering	-	16	-
- bureaunkosten	-	16	-
- diensten en diversen	-	34	-
Totaal uitvoeringskosten	-	265	-
Totaal lasten	2	265	12
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Met ingang van 1 januari 2008 is de opdrachtgever voor de Wet kinderopvang het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (voorheen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap). Sedert deze datum valt de uitvoering van deze wet onder de sv-taken.

De in 2009 begrote uitvoering van de Wet kinderopvang zal in 2010 van start gaan.

Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Financiering door het Rijk	2.212	2.500	-
Totaal baten	2.212	2.500	-
<u>Lasten</u>			
Uitvoeringskosten			
- personeel	1.953	2.115	-
- huisvesting	152	222	-
- automatisering	24	67	-
- bureaunkosten	22	22	-
- diensten en diversen	57	74	-
Totaal uitvoeringskosten	2.208	2.500	-
Overige lasten	4	-	-
Totaal lasten	2.212	2.500	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Totaal sv-taken

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Premies	18.978.276	20.761.000	19.352.839
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.131.900	3.093.000	3.035.200
Financiering door het Rijk	10.211.170	8.903.069	7.013.263
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.235.553	581.800	503.737
Vrijval voorzieningen SVB	1.177	-	3.746
Overige baten	57.483	91.000	139.783
Totaal baten	33.615.559	33.429.869	30.048.568
Lasten			
Uitkeringen	32.263.542	32.480.000	31.176.846
Tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.239.762	581.800	504.654
Totaal uitkeringen	33.503.304	33.061.800	31.681.500
Financiering aan het Rijk	2	-	619
Uitvoeringskosten			
- personeel	169.110	162.636	154.212
- huisvesting	18.770	22.636	19.129
- automatisering	22.234	17.113	13.471
- bureaunkosten	12.988	13.802	13.299
- diensten en diversen	15.524	27.310	17.516
Totaal uitvoeringskosten	238.626	243.497	217.627
Keuringskosten	4.445	4.218	-
Dotatie voorzieningen SVB	3.101	-	3.770
Dotatie voorzieningen sv-fondsen	5.528	-	5.140
Overige lasten	21.107	-	13.695
Totaal lasten	33.776.113	33.309.515	31.922.351
Saldo van baten en lasten 1)	-160.554	120.354	-1.873.783
Mutatie vermogenoverschot	-60.651		-1.776.479
Mutatie normvermogen	-76.000		-102.000
Mutatie bestemmingsreserves	-15.350		2.250
Mutatie bestemmingsfondsen	-8.553		2.446
Saldo van baten en lasten	-160.554		-1.873.783

(1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren. Een nadere toelichting staat vermeld op pagina 78.

Doorbelaste kosten, opbrengsten en uitvoeringskosten niet-sv-taken

1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Overige baten			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- Remigratiewet (REM)	1.382	1.382	1.431
- Pensioenverzekering (FVP)	6.806	6.665	6.362
- regeling Persoonsgebonden budget (PGB)	-47	-	-241
- PGB nieuwe stijl	13.119	16.565	24.378
- WWB 65-plus	6.149	5.900	4.078
- Besluit tijdelijke compensatie koopkrachtverlies postactieve Ambtenaren Zorgverzekeringswet	150	150	89
- Wet maatschappijke ondersteuning (Wmo)	4.703	4.707	4.621
- regeling Waardering Mantelzorgers	1.754	2.326	776
- regeling tegemoetkoming voor niet loondienst- gerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	400	400	419
- Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken	134	-	1.007
- regeling Verzekerdenregistratie AWBZ	2.819	3.919	208
- Pensioenuitkeringen Raad	176	175	-
- Derden	5.083	4.426	4.732
Vrijval voorzieningen SVB	246	-	260
Totaal doorberekende kosten	42.874	46.615	48.120
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-18.000	-	-
Totaal baten	24.874	46.615	48.120
Specificatie naar kostensoort			
Uitvoeringskosten			
- personeel	24.846	26.933	19.584
- huisvesting	6.267	5.291	4.799
- automatisering	1.048	835	555
- bureaunkosten	1.827	1.803	1.745
- diensten en diversen	3.142	3.997	3.418
Totaal uitvoeringskosten	37.130	38.859	30.101
Overige lasten			
Rentelasten derden	1.104	-	2.347
Overige lasten derden	980	-	625
Overige lasten niet derden	3.459	6.789	1.741
Dotatie voorzieningen SVB	31	-	299
Totaal overige lasten	5.574	6.789	5.012
Totaal lasten	42.704	45.648	35.113
Saldo van baten en lasten	-17.830	967	13.007
Mutatie bestemmingsreserves	-17.830		13.007
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-
Saldo van baten en lasten	-17.830		13.007

Totaal SVB			
1 = €1.000	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Baten			
Premies	18.978.276	20.761.000	19.352.839
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.131.900	3.093.000	3.035.200
Financiering door het Rijk	10.211.170	8.903.069	7.013.263
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.235.553	581.800	503.737
Vrijval voorzieningen SVB	1.423	-	4.006
Overige baten	100.111	137.615	187.643
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-18.000	-	-
Totaal baten	33.640.433	33.476.484	30.096.688
Lasten			
Uitkeringen	32.263.542	32.480.000	31.176.846
Tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.239.762	581.800	504.654
Totaal uitkeringen	33.503.304	33.061.800	31.681.500
Financiering aan het Rijk	2	-	619
Uitvoeringskosten			
- personeel	193.956	189.569	173.796
- huisvesting	25.037	27.927	23.928
- automatisering	23.282	17.948	14.026
- bureaunkosten	14.815	15.605	15.044
- diensten en diversen	18.666	31.307	20.934
Totaal uitvoeringskosten	275.756	282.356	247.728
Keuringskosten	4.445	4.218	-
Dotatie voorzieningen SVB	3.132	-	4.069
Dotatie voorzieningen sv-fondsen	5.528	-	5.140
Overige lasten	26.650	6.789	18.408
Totaal lasten	33.818.817	33.355.163	31.957.464
Saldo van baten en lasten 1)	-178.384	121.321	-1.860.776
Mutatie vermogenoverschot	-60.651		-1.776.479
Mutatie normvermogen	-76.000		-102.000
Mutatie bestemmingsreserves	-33.180		15.257
Mutatie bestemmingsfondsen	-8.553		2.446
Saldo van baten en lasten	-178.384		-1.860.776

(1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van de fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren. Een nadere toelichting staat vermeld op pagina 78.

In de post Diensten en diversen zijn accountants honoraria opgenomen met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening 2009 ad € 112.000, adviesdiensten fiscaal € 1.000 en andere niet-controlediensten ad € 5.000 (SVB-jaarrekening 2008: € 111.000 en andere niet-controlediensten: € 1.000).

De in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) op te nemen informatie is weergegeven in hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering, paragraaf 4.1 'Personeelskosten' van dit jaarverslag 2009 (op pagina 46) en is derhalve hier niet nogmaals vermeld. Korthedshalve wordt hiernaar verwezen.

Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

1 = €1.000	2009	2008
<i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i>		
Ontvangsten		
Premies	20.024.449	21.113.097
Financiering door het Rijk	14.585.206	10.516.375
Overige ontvangsten	315.186	163.953
	34.924.841	31.793.425
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-33.435.272	-31.644.696
Uitvoeringskosten	-258.086	-234.445
Overige uitgaven	-42.683	-35.821
	-33.736.041	-31.914.962
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.188.800	-121.537
<i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in materiële vaste activa	-8.215	-4.872
Desinvesteringen in materiële vaste activa	-	11
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-8.215	-4.861
Netto-kasstroom	1.180.585	-126.398
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie rekening-courant Rijk	1.181.805	-128.108
Mutatie liquide middelen	-1.220	1.710
Totaal	1.180.585	-126.398

Het kasstroomoverzicht bestaat uit twee onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten.

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 materiële vaste activa opgenomen. Hierbij zijn de investeringen en desinvesteringen op basis van transacties gecorrigeerd voor oprenten en crediteuren in verband met vaste activa.

Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 10 maart 2010

Raad van bestuur Sociale Verzekeringsbank

Drs. E.F. Stoové
Voorzitter

Drs. N.A. Vermeulen MBA (in dienst per 1 januari 2010)
Lid

M.J. Kemp MSM
Lid

Overige gegevens

Accountantsverklaring

Deloitte.

Sociale Verzekeringsbank
te Amstelveen

Accountantsverklaring

Wij hebben de in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2009 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen bestaande uit de balans per 31 december 2009 en de rekening van baten en lasten over 2009 met de toelichting gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het saldo van baten en lasten getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en saldo van baten en lasten, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en saldo van baten en lasten

relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van de Sociale Verzekeringsbank. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank per 31 december 2009 en van het saldo van baten en lasten over 2009 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften en/of voorschriften van regelgevende instanties

Het jaarverslag is voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar met de jaarrekening.

Voorburg, 10 maart 2010
Deloitte Accountants B.V.

Was getekend,
drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA

Bestemming saldo van baten en lasten

Het negatieve saldo van baten en lasten ad € 178.384 (x € 1.000) is als volgt bestemd:

Bestemming saldo van baten en lasten

1= €1.000		2009
Mutatie in:		
- vermogenoverschot		-60.651
- normvermogen		-76.000
Toevoeging aan:		
- bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord	20.786	
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	<u>170</u>	
		20.956
Onttrekking uit:		
- bestemmingsreserve veranderprogramma	-15.350	
- bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-38.786	
- bestemmingsfonds versnelling VVA	-53	
- bestemmingsfonds Uitstel besparingen SVB Tien	<u>-8.500</u>	
		-62.689
Totaal		-178.384

7 Publicaties en onderzoeken SVB

De SVB heeft het onderzoeksplan 2009 als leidraad gebruikt bij de uitvoering van haar onderzoeken. De belangrijkste onderzoeken werden uitgevoerd ter voorbereiding van de SVB-conferentie *Zicht op zekerheid. Uitvoering geven aan moderne volksverzekeringen* van 30 november 2009. De onderzoeken die voor de conferentie zijn uitgevoerd zijn:

- *Trendwatching, literatuurstudie naar trends die van invloed zijn op de sociale zekerheid.* De belangrijkste trends zijn: vergrijzing, migratie, individualisering, internationalisering en een grotere arbeidsparticipatie.
- *Reisgids naar een verhoging van de pensioenleeftijd.* Hierin is onderzocht hoe andere landen een verhoging van de pensioenleeftijd invoeren en hoe wijzigingen en overgangsrecht worden getoetst door de rechter. De wijze van invoering blijkt door landen heel verschillend te worden ingevuld. De rechter kijkt bij zijn toets naar het eigendomsrecht en naar de motivatie van wijzigingen. Ook moet het overgangsrecht goed zijn vormgegeven.
- *Premies rijksbijdragen en BIKK, een literatuurstudie naar de historische ontwikkelingen van financiële stromen in de volksverzekeringen.* Er blijkt in de loop van de tijd een verschuiving te hebben plaatsgevonden van de financiering uit premies naar financiering uit rijksbijdragen. Daarbij spelen eerdere fundamentele keuzes een beperkte rol. Ook blijkt de vergrijzing pas vanaf eind jaren negentig tot maatregelen te leiden.
- *Blik naar buiten.* In dit onderzoek is onderzocht welke bijzondere uitkeringen in het buitenland bestaan voor kinderen en ouderen die geen Nederlands equivalent kennen. Dit levert een rijk palet op van sturende (afhankelijk van wenselijk gedrag) en steunende regelingen (geen gedragsveranderingen nodig). Het blijkt dat veel regelingen zijn gericht op heel specifieke doelgroepen.
- *Voelt het volk voor verzekering.* In een enquête onder ruim 1.600 respondenten is aan de Nederlander gevraagd hoe hij denkt over sociale zekerheid en solidariteit. Als kosten het gevolg zijn van eigen keuzen, vinden mensen vaker dat de persoon zelf moet betalen. Er is onder de Nederlandse bevolking steun voor solidariteit en behoefte aan keuzevrijheid. Daarbij willen mensen graag gerichte informatie over sociale regelingen.

De meeste andere onderzoeken uit het onderzoeksplan zijn in 2009 afgerond. Zoals het onderzoek 'Opname in een verpleeg- of verzorgingshuis', waarin de financiële gevolgen van deze gebeurtenis voor AOW'ers in kaart zijn gebracht. Dit beschrijvende onderzoek richt zich op diverse regelingen op het brede terrein van de sociale zekerheid. Uit het onderzoek blijkt dat vooral ouderen met een laag inkomen met veel veranderingen te maken krijgen. Dit hangt samen met het feit dat mensen met lage inkomens voor meer regelingen in aanmerking komen.

Een ander onderzoek dat onlangs is afgerond is dat naar de voorspelbaarheid van het aantal klanten in de WWB 65+. Dit heeft een prognosemodel opgeleverd, wat ons helpt om het toekomstige beroep op de aanvullende bijstand beter te kunnen ramen. Uit het onderzoek blijkt ook dat de uitvoering van de SVB leidt tot een groter gebruik van de WWB 65+ voor die gemeenten die al voor 2009 de uitvoering aan de SVB hadden overgedragen.

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

Drie onderzoeken uit het onderzoeksplan zijn uitgesteld tot 2010:

- 1) Het onderzoek *Bijstand in de vorm van een geldlening als voorbeeld van een reverse mortgage* is door capaciteitsgebrek nog niet gestart.
- 2) Het onderzoek naar de juridische gevolgen van aanpassing van de wettelijke pensioenleeftijd kon eveneens door onvoldoende capaciteit geen doorgang vinden.
- 3) De inventarisatie van het gebruik en de waardering van internet is doorgeschoven naar 2010, omdat het nog niet helder was welke invalshoek het onderzoek zou moeten krijgen.

Het bereikbaarheidsonderzoek telefonie is in 2009 geschrapt, omdat de aanleidingen om het onderzoek uit te voeren waren weggenomen.

Publicatie	Referentienummer
<i>Januari:</i>	
Januarinota 2009 AOW/Anw/AKW	FEZU09 0056
Meerjarenbeleidsplan 2010 t/m 2014	FEZU09 0031
<i>Februari:</i>	
VBTB informatie 2008	FEZU09 0059
<i>Maart:</i>	
Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 4e kwartaal 2008	www.svb.nl (over de SVB/actueel en kennis/ onderzoeken en dossiers)
Jaarverslag SVB 2008, incl. aanvullende verantwoording	FEZU09 0049 www.svb.nl (over de SVB/jaarverslag)
Informatie Remigratiewet 2008	FEZU09 0272
<i>Juni:</i>	
Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 1e kwartaal 2009	www.svb.nl
Juninota 2009 AOW/Anw/AKW	FEZU09 0506
Begroting TAS 2010	FEZU09 0289
Begroting TOG 2010	FEZU09 0481
De SVB in de eerste vier maanden van 2009	FEZU09 0404
<i>Juli:</i>	
Begroting Remigratiewet 2010/Verslag van werkzaamheden 2007	FEZU09 0290
<u>Augustus:</u>	
<i>Verschillen in beroep op TOG</i>	FEZU09 341
<i>September:</i>	
Kwartaalbericht SVB 2e kwartaal 2009	www.svb.nl
Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2009	FEZU09 0699
Kadernota 2010	FEZU09 0601
Jaarplan 2010, Begroting 2010	FEZU09 0459
<i>Oktober:</i>	
De SVB in de eerste twee tertalen van 2009	FEZU09 0687
<u>November:</u>	
<i>SVB Conferentie 2009:</i>	http://www.svb.nl/int/nl/conferentie2009/sitemap.jsp
Trendwachting	
Blik naar buiten	
Reisgids naar een verhoging	
Voelt het volk voor verzekering	
Premies, rijksbijdragen en BIKK	
De Ronde Tafel Dialogen	

Personalia

Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur uitvoeringsorganisaties. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden in 2009.

Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille strategie)

- Lid bestuur van Het Expertise Centrum
- Lid bestuur Stichting Overheidsmanager van het Jaar
- Vice-voorzitter bestuur Stichting Pensioenregister
- Voorzitter Waarborgcommissie Mediator
- Voorzitter Raad van Toezicht Hartekamp Groep
- Lid adviescommissie SKAN-fonds
- Lid Raad van Advies Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie (NIOD)
- Voorzitter Raad van Toezicht Rijnland Zorggroep
- Voorzitter Stichting Divosa Visitatie
- Voorzitter bestuur Stichting Indisch Herinneringscentrum Bronbeek (IHCB)

M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ondersteuning)

- Voorzitter bestuur Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV)
- Lid Raad van Toezicht Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland

Mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM (uit dienst: 1 november 2009)

Lid Raad van Bestuur (portefeuille dienstverlening)

- Lid Raad van Patronage Het Expertise Centrum
- Voorzitter Raad van Toezicht Rinis
- Voorzitter Bestuur Amstelwijs, primair onderwijs
- Docent Sioo

Per 1 januari 2010 heeft mw. drs. N.A. Vermeulen MBA als Lid Raad van Bestuur mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM opgevolgd.

Mr. drs. H.E. Trouw

Secretaris

Raad van Advies

Dr. E.P. de Jong

Voorzitter

Mw. A.M. Vliegthart

Lid

Ir. M.C. Westermann MBA

Lid

Drs. M. Kuperus RC

Lid

Cliëntenraad

W.J.C. van der Pol	Voorzitter
Mw. mr. K. W. Alderliesten-Begthel	Lid
Mw. F. Bleijerveld-ten Velde	Lid
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen	Lid
Mw. drs. A.J. Schimmel	Lid
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen	Lid
H. de Jong	(afgevaardigd door CNV, tevens namens de CR SVB lid LCR)
A.J.G.M. Reuver	(afgevaardigd door MHP)
A.P.A. Riemen	(afgevaardigd door CSO)
P. Tejero-Sáez	(afgevaardigd door LOM)
Mw. T. Tjoa	(afgevaardigd door FNV)

Directeuren

Bestuurlijke en Strategische Zaken	Mr. drs. H.E. Trouw
Concerncontrol en Organisatieontwikkeling	Mw. ir. K. Appelman (a.i. t/m 30-06-2009) D. Vijgen (per 01-07-2009)
Corporate Communicatie	Mw. drs. H.M. Nipperus
Juridische Zaken	Mr. R.W.L. Koopmans
Facilitair Bedrijf	W. van Gent
Financieel Economische Zaken	Mw. drs. V.G.M. van der Does- de Koning
Human Resources	Mw. drs. V.A. Bergkamp
ICT-Diensten	Drs. H. Kruizinga
Interne Accountantsdienst	H.M. Tinga RA
Kantoor Centraal	M.J. te Beek
Kantoor Verzekeringen	Mw. mr. J.H. van Dijk
Kantoor FVP	Mr. H.J.F.M. Kas
SVB Servicecentrum PGB	A.G. van den Berg
Vestiging Breda	Mr. J.H.A. Killaars (tot 15-7-2009) C. Westrik (a.i. per 15-8-2009)
Vestiging Deventer	R. van Es (a.i. t/m 31-07-2009) mw. C.W. Jawad-Smelik (per 01-08-2009)
Vestiging Groningen	H. Bouwen
Vestiging Leiden	J. H. Louwhoff
Vestiging Nijmegen	R. van Es
Vestiging Roermond	P.E. Tunnisen
Vestiging Rotterdam	C. Westrik
Vestiging Utrecht	J.M.C. Mulder
Vestiging Zaanstad	A.W.J. van Honschooten

Afkortingen en adressen

Afkortingen

AA	AOW/Anw
AC	Administratieve Commissie (van de EU)
AIO	Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen
aio	assistent in opleiding
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AWB	Algemene wet bestuursrecht
AWW	Algemene Weduwen- en Wezenwet
BBZ	Bureau voor Belgische Zaken
BDZ	Bureau voor Duitse Zaken
BEU	Beperking Export Uitkeringen
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CAK	Centraal Administratiekantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CobiT	Control Objectives for Information and related Technology
CPB	Centraal Planbureau
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
CVZ	College voor zorgverzekeringen
DKD	Digitaal Klantdossier
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
Fte	Fulltime-equivalent
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
IAD	Interne Accountantsdienst
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting
IB-Groep	Informatie Beheer Groep
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IK	Integraal klantbeeld
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
ISSA	International Social Security Association
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
KKB	Kenniskruispunt Buitenland
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MVO	Maatschappelijk verantwoordelijk ondernemen
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NIOD	Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

OM	Openbaar Ministerie
PGB	Persoonsgebonden Budget
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
QDB	Query Database
REM	Remigratiewet
RGD	Rijksgebouwendienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RBB	Rijksbrede Benchmark
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SEPA	Single Euro Payments Area
SSP	SVB Servicecentrum PGB
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Tegemoetkoming Asbestslachtoffers
TNS	Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TOG	Tegemoetkoming Onderhoudskosten thuiswonende Gehandicapte kinderen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VBTB	Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording
VRM	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
VVA	Volledige Verzekerenadministratie
VVO	Verhuurbare vloeroppervlakte
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheid
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWI	Wonen Werken en integratie (minister)
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZVW	Zorgverzekeringswet

Adressen

Internet	www.svb.nl
Hoofdkantoor	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56
Vestiging Breda	Rat Verlegstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 00
Bureau voor Belgische Zaken	Rat Verlegstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 30
Vestiging Deventer	Snipperlingsdijk 2 Postbus 1000, 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00
Vestiging Groningen	Cascadeplein 5 Postbus 576, 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00
Vestiging Leiden	Stationsplein 1 Postbus 9104, 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00
Vestiging Nijmegen	Takenhofplein 4 Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen 024 – 343 10 00
Bureau voor Duitse Zaken	Takenhofplein 4 Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen 024 – 343 19 00
Vestiging Roermond	Laurentiusplein 8 Postbus 1244, 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00
Vestiging Rotterdam	Posthumalaan 100 Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam 010 – 417 40 00
Vestiging Utrecht	Graadt van Roggenweg 400 Postbus 18002, 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00
Vestiging Zaanstad	Stationsstraat 112 Postbus 2040, 1500 GA Zaandam 075 – 655 10 00
Kantoor FVP	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen 020 – 656 91 51

Kantoor Verzekeringen

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

SVB Servicecentrum PGB

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

Aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie 2009

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

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

- Voor handhaving maken we geen onderscheid tussen vooronderzoeken en opsporingsonderzoeken en leveren we geen cijfers over de fraudeduur.

1 Bedrijfsvoering

1.1 Uitbestede taken

Anw

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

Na een Europese aanbestedingsprocedure is een overeenkomst met een externe partij gesloten over het verstrekken van (para)medische adviezen t.z.v. Anw-aanvragen van klanten die in Nederland wonen. De overeenkomst liep oorspronkelijk van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007 en is vervolgens verlengd. Het UWV verstrekt aan de SVB adviezen over Anw-aanvragen van klanten die in het buitenland woonachtig zijn. In 2009 zijn door de externe partij circa 1.600 medische adviezen uitgebracht (€ 0,6 mln.) en door UWV circa 125 adviezen (€ 240.000).

Regres Anw

Voor het regres Anw is met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten. Dit convenant is per 2006 met vijf jaar verlengd. Op grond van dat convenant hebben we als afkoopsom over 2009 circa € 3,0 miljoen ontvangen. Voor wat betreft het regres bij Nederlandse verzekeraars die niet tot het convenant zijn toegetreden en het regres in het buitenland, voert de SVB verhaalactiviteiten uit, waarbij zij ondersteuning krijgt van externe partijen. In 2009 is door deze organisaties in verband met regres Anw € 352.000 verhaald. Hiervoor is circa € 27.000 in rekening gebracht.

AKW

Bij de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan derden: Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid van 16- en 17-jarigen in verband met recht op een AKW-uitkering, de verwijtbaarheid van werkloosheid van 16- en 17-jarigen waarvoor recht op een AKW-uitkering bestaat en de noodzaak van uitwonendheid in verband met ziekte van kinderen jonger dan 16 jaar met recht op een AKW-uitkering.

In dit kader zijn in 2009 de volgende adviezen uitgebracht door externe organisaties (tussen haakjes zijn de hiermee verband houdende kosten vermeld):

- bijna 600 medische adviezen (circa € 80.000);
- UWV circa 20 adviezen (€ 10.000).

AOW

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

In dit kader zijn in 2009 circa 40 medische adviezen uitgebracht door een externe

partij (circa € 40.000).

TOG

Op grond van artikel 7 TOG moet de SVB, om te bepalen of het kind gehandicapt is, medisch advies inwinnen. Na een Europese aanbestedingsprocedure is, met goedkeuring van de minister van VWS, een overeenkomst over medische indicatie gesloten met een externe partij. De overeenkomst liep oorspronkelijk van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007 en is vervolgens verlengd. In 2009 zijn door deze externe partij circa 29.300 onderzoeken uitgevoerd (inclusief herindicaties en bezwaar en beroep), kosten circa € 4,5 miljoen.

TAS

Op grond van artikel 14.1 *Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers* (TAS) kan de SVB over het recht op de eenmalige uitkering advies vragen aan het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Een dergelijk advies wordt bij vrijwel alle TAS-aanvragen gevraagd. In 2009 zijn door het IAS in dit kader bijna 400 dossiers afgewikkeld. Inclusief het onderhanden werk is hiervoor bij de SVB bijna € 0,7 miljoen in rekening gebracht.

Technisch platform primaire systemen (OS390)

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe partij. De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2009 € 7,4 mln. Deze zijn daarmee gestegen ten opzichte van 2008.

1.2 ICT volgens CobiT

Een blik op de ICT-functie met behulp van het CobiT-framework levert per domein het volgende beeld op:

Het domein Plan en Organiseer, het domein dat zich richt op de strategische en tactische elementen van de ICT dienstverlening, met vragen zoals:

- Zijn de business en de ICT in lijn met elkaar?

De in 2008 in het organisatiemodel doorgevoerde expliciete splitsing van vraag en aanbod heeft, na structurering van de onderliggende processen die zich ook in 2009 nog heeft voortgezet, zeker bijgedragen aan een helderder inzicht in vraag (door de business) en aanbod door ICT-diensten.

Naast duidelijke vragers als de vestigingen en Kantoor Centraal, en de directie ICT-diensten als duidelijke aanbieder, vervult de afdeling Informatiemanagement op het scheidsvlak van vraag en aanbod belangrijke taken o.a. m.b.t.:

- **Architectuur;**
Na het verschijnen van de streefarchitectuur heeft de inbedding van het werken onder architectuur de nodige aandacht gekregen. Van nieuwe projecten wordt de voorgestelde oplossingsrichting getoetst aan de streefarchitectuur door het opstellen van een ProjectStartArchitectuur.
- **Het projectportfoliomanagement;**
De projectportfolio geeft dat deel van het werk weer dat van strategisch belang is, en biedt de Projectportfolioboard inzicht in de samenhang tussen projecten en in het evenwicht tussen de diverse uitvoeringsgebieden. De projectportfolio is een instrument om te sturen en te prioriteren, en om er als organisatie voor te zorgen dat we de juiste dingen doen.
Tot de werkzaamheden behoren ondermeer het in kaart brengen van claims vanuit projecten voor bepaalde deskundigheden enerzijds, en de beschikbaarheid van die deskundigheden anderzijds op een zodanig wijze, dat een totaalbeeld ontstaat, op basis waarvan ook beslissingen kunnen worden genomen.

In 2009 heeft de Projectportfolioboard op basis van de gegenereerde informatie een aantal goed gefundeerde besluiten over de wenselijkheid en haalbaarheid van projecten genomen en is een systematische werkwijze ingebed.

Met de separate sectie Projectmanagement binnen de directie ICT Diensten heeft de verdere professionalisering van SVB projectleiders aandacht gekregen. Gedurende 2009 is in samenwerking tussen Informatiemanagement en Projectmanagement ondermeer aandacht besteed aan Waardemanagement in relatie tot Businesscases.

Over IntegraalBedrijfsvoeringsmodel, Streefarchitectuur, Programma's en projecten heeft zorgvuldige communicatie met de gehele organisatie plaatsgevonden, zodat er over doelen van de business en de invulling daarvan door ICT-diensten voldoende duidelijkheid bestaat.

Het domein Acquireer en Implementeer, het domein dat zich richt op de tegemoetkoming aan de businesswensen, doordat de ICT-functie ICT-oplossingen identificeert, zelf ontwikkelt of kant-en-klaar koopt en uiteindelijk in de business implementeert.

Met vragen als:

- Zullen de projecten naar alle waarschijnlijkheid oplossingen genereren die aan de behoeften van de business zullen beantwoorden?
- Zullen de nieuw opgeleverde systemen na implementatie naar behoren werken?

Met de komst in 2009 van de externe implementatiepartner voor SVB Tien is een eerste stap gezet om gedurende een aantal jaren een grote toename te realiseren van de ontwikkelcapaciteit en de deskundigheid in bepaalde toepassingen. De SVB heeft zich in brainstormsessies op deze komst voorbereid. Ondersteuning van de implementatiepartner, een beheerste ontwikkeling, toetsing van tussenproducten en een invulling van de acceptatietest hebben daarin aandacht gekregen. Een beheerste migratie, waarbij de continuïteit van de bedrijfsvoering nooit in de waagschaal mag worden gesteld, staat daarbij steeds voorop. Volgens de ontvouwde plannen zal de implementatie plaats vinden met een verscheidenheid aan Siebel en Oracle producten, waarbij vooral standaard beschikbare functionaliteiten zullen worden aangewend.

Regulier onderhoud voor bestaande systemen vindt nog steeds grotendeels plaats met Cobol, al worden zaken als het Document Management System en "Internet muteren voor de cliënt" met modernere software gerealiseerd. Het wijzigingsproces, dat de ultieme voorwaarde vormt voor een beheersbare vernieuwbouw, is in 2009 opnieuw in kaart gebracht, uitgebreid en gedocumenteerd.

Het domein Lever de dienstverlening en Ondersteun, het domein dat zich richt op de feitelijke operationele dienstverlening met vragen als:

- Worden de diensten overeenkomstig de prioriteiten van de business geleverd?
- Worden informatiebeveiligingsaspecten als vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid voldoende gewaarborgd?

Een niet-onaanzienlijk deel van de nieuwe ICT dienstverlening is uitbesteed aan een externe Service Provider; een deel voert de SVB in eigen beheer uit. Zowel bij de serviceprovider als bij de SVB zijn de processen ingericht op basis van het ITIL Referentiekader. Deze de facto standaard biedt goede mogelijkheden voor een beheerst procesverloop, terwijl ook de onderlinge communicatie tussen SVB en serviceprovider vergemakkelijkt wordt. Bij de SVB is een

contractmanagementproces ingericht om de externe service provider aan te sturen.

Het domein Monitor en Evalueer, het domein dat zich richt op de mate waarin de IT processen periodiek aan een kritische blik worden onderworpen met vragen als:

- Worden de prestaties van de ICT zodanig bewaakt, dat problemen worden voorkomen voordat het te laat is?

Binnen de SVB heeft de inrichting van processen met een evenwichtige Administratieve Organisatie en een adequate Interne Beheersing (AO/IB) de nodige aandacht.

Eén van de taken binnen de uitgebreide opdracht van de Interne Accountantsdienst is de onafhankelijke toetsing van de door de organisatie voorgestelde AO/IB.

Verschillende staforganen houden zich ook bezig met de naleving van externe regelgeving, zoals die betreffende de bescherming van de persoonsgegevens, betreffende de Europese aanbestedingsregels en andere.

Naast de IAD richten ook externe toezichthouders (Inspectie Werk en Inkomen namens het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Deloitte als externe accountant, Algemene RekenKamer) hun aandacht op de SVB.

Resumerend kent de SVB, binnen alle domeinen van het CobiT-framework, uitgebreide maatregelen om aan de door CobiT gegeven controledoelstellingen te voldoen.

In 2009 hebben we opnieuw een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking gewaarborgd.

1.3 Suwinet

In 2009 is door de gehele uitvoeringorganisatie gebruik gemaakt van het Suwinet. Van iedere werkplek kunnen ten behoeve van de gevalsbehandeling werk- en uitkeringsgegevens worden geraadpleegd. In 2009 is de inkijk voor de SVB medewerkers uitgebreid met de GBA-vernieuwing gegevens. De SVB werkprocessen zijn nog niet aangepast op de inkijk zodat de *Suwinet Inkijk* ondersteunend werkt. In 2010 zal *Suwinet Inkijk* worden geïntegreerd in de SVB werkprocessen.

Ook in 2009 participeerde de SVB in het *Change Advisory Board* en in het beheer van het Suwi Gegevens Register.

Organisaties in het SZW-domein, zo ook de SVB, nemen deel aan het programma *Digitaal Klantdossier* (DKD). In dit programma wordt de (elektronische) gegevensuitwisseling tussen deelnemende organisaties gestimuleerd. Er zijn in het kader van het DKD-programma fase 2 inmiddels 48 projecten op dit terrein onderkend. De SVB participeert in de voor haar relevante projecten. De groep afnemers van SVB gegevens via *Suwinet Inkijk* is uitgebreid met CVZ.

1.4 Bezwaar en Beroep

Klanten hoeven zich niet neer te leggen bij onze beslissing over hun rechten. Zij kunnen een bezwaarschrift indienen en, als dat het meningsverschil niet opheft, met een beroepsschrift de rechtbank om een oordeel vragen. Ook biedt de Algemene wet bestuursrecht (AWB) de mogelijkheid om, met instemming van het bestuursorgaan, de bezwaarprocedure over te slaan en rechtstreeks beroep in te stellen. Een uitspraak van de rechtbank kan zowel door de klant als de SVB in hoger beroep worden aangevochten bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In

een aantal gevallen kan tegen de uitspraken van de CRvB cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden (HR).

Nieuwe procedures

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

Aantal nieuwe procedures in 2009

	jaar	AKW	Anw	AOW	Overige Regelingen	Totaal
bezwaar						
	2007	4.016	1.679	4.874	5.536	16.105
	2008	3.147	1.007	6.165	3.541	13.860
	2009	3.380	1.032	4.695	2.949	12.056
	Mutatie t.o.v. 2008	7%	2%	-24%	-17%	-13%
beroep						
	2007	384	264	670	242	1.560
	2008	262	259	468	427	1.416
	2009	296	230	452	298	1.276
	Mutatie t.o.v. 2008	13%	-11%	-3%	-30%	-10%
hoger beroep en cassatie						
	2007	83	68	177	39	367
	2008	114	110	135	86	445
	2009	76	77	115	64	332
	Mutatie t.o.v. 2008	-33%	-30%	-15%	-26%	-25%

De daling sinds 2004 van het totale aantal geregistreerde nieuwe bezwaarschriften heeft zich in 2009 verder voortgezet. Na een stijging van het aantal bezwaarschriften AOW in 2008 (met 26 procent) is het aantal AOW-bezwaarschriften in 2009 weer terug op het niveau van 2007. De stijging in 2008 was het gevolg van een tijdelijk onjuiste gegevensuitwisseling met een van de ketenpartners. Het aantal bezwaarschriften AKW is voor het eerst sinds 2004 weer gestegen (met 7 procent) en bij de Anw - na een daling in 2008 van 40 procent - in 2009 gestabiliseerd.

Mede als logisch gevolg van het dalende aantal bezwaarschriften volgden ook voor het derde achtereenvolgende jaar minder gerechtelijke procedures. In 2009 waren er 10 procent minder beroepszaken en reduceerde het aantal hoger beroeps- en cassatiezaken met 25 procent. De SVB sluit niet uit dat het aantal procedures vanaf 2010 weer zal stijgen als gevolg van nieuwe wetgeving, met name de inwerkingtreding van de Vierde tranche van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) en de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

Afgehandelde procedures in 2009

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

Afgehandelde procedures in 2009

		AKW	Anw	AOW	Overige regelingen	Totaal 2009	2008
bezwaar	aantal	3.183	1.135	4.051	3.521	11.890	13.652
	gegrond	29%	28%	30%	26%	28%	25%
	ingetrokken	12%	11%	15%	13%	13%	15%
	niet ontvankelijk	15%	13%	12%	10%	13%	12%
	ongeground	44%	48%	43%	51%	46%	48%
beroep	aantal	269	225	468	297	1.259	1.612
	gegrond	13%	12%	10%	16%	13%	16%
	ingetrokken	13%	13%	16%	15%	14%	12%
	niet ontvankelijk	11%	18%	16%	17%	15%	12%
	ongeground	63%	57%	58%	52%	58%	60%
hoger beroep en cassatie	aantal	107	94	151	58	410	388
	klant gelijk	16%	16%	10%	4%	12%	12%
	ingetrokken	12%	7%	17%	36%	16%	15%
	niet ontvankelijk	14%	12%	17%	7%	14%	14%
	klant ongelijk	58%	65%	56%	53%	58%	59%

De SVB kon 95 procent van het aantal afgehandelde bezwaarschriften tijdig, dat wil zeggen binnen de wettelijke termijn afdoen.

Bij de afhandeling van bezwaarzaken is het aantal gevallen waarbij de klant in het ongelijk moest worden gesteld, enigszins gedaald van 48 procent naar 46 procent. Het zelfde geldt bij de beroepszaken (van 60 procent tot 58 procent). De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft de opvallende stijging in 2008 van het aantal afgehandelde hoger beroepszaken waarbij de SVB is betrokken, ook in 2009 weten voort te zetten. Dat is vermoedelijk niet alleen toe te schrijven aan minder achterstanden en een kortere doorlooptijd als gevolg van een dalende instroom, maar ook aan interne organisatieverbeteringen bij de CRvB.

1.5 Handhaving

Specifieke activiteiten

Handhaving WWB 65+

Per 1 januari 2010 heeft de SVB de wettelijke taak gekregen om de aanvullende bijstand voor 65-plussers (WWB 65+) te verzorgen. Hiertoe wordt de WWB gewijzigd en spreken we voortaan niet meer van bijstand maar van *aanvullende inkomensvoorziening ouderen*, kortweg AIO-aanvulling. Die controle op de AIO-aanvulling is zoveel mogelijk hetzelfde als bij de AOW, zodat we de betrokken klanten niet anders behandelen dan voor de AOW. Dat kan omdat de gegevens die voor handhaving van belang zijn, vaak dezelfde zijn als die voor de AOW.

Interventieteams

De SVB neemt deel aan de zogeheten interventiestructuur. Die houdt in dat instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar fraude wordt vermoed. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. We doen vooral mee aan onderzoeken waarbij gecontroleerd wordt op de leefsituatie. In 2009 hebben we deelgenomen aan zeven interventieteam-onderzoeken. Het totale bedrag aan terugvorderingen is € 21.436.

Controle AOW/Anw in buitenland

In 2009 controleerde het Controle Team Buitenland in België, Duitsland, Thailand en Luxemburg. In totaal werd een steekproef gedaan onder 652 klanten. Bij 36 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn waardoor er te veel of helemaal ten onrechte werd betaald. Op 1 januari 2010 waren nog 84 zaken in onderzoek.

Controle kinderbijslag in het buitenland

Sinds 2002 controleert de SVB in Marokko en Turkije of kinderen die in Marokko of Turkije wonen, en van wie de ouders of verzorgers kinderbijslag ontvangen omdat deze kinderen onderwijs volgen, inderdaad naar school gaan. In het verleden bleek uit steekproefcontroles dat dit nodig is. In 2009 controleerden we 596 kinderen, waarvan er 27 niet school bleken te gaan. Bij 19 kinderen klopten andere gegevens niet. Hoewel het aantal onderzoeken in de loop der jaren een dalende trend laat zien door een afnemend aantal gerechtigden, blijft de SVB controleren.

Daarnaast zijn in 2009 onderzoeken in Turkije, Marokko en Egypte uitgevoerd naar uitwonende kinderen met tweevoudige kinderbijslag. Aanleiding hiervoor vormde een steekproef in 2008 onder uitwonende kinderen in Turkije en Marokko, die blijk gaf van een verhoogd risico. Dat heeft geleid tot een integrale controle gedurende het schooljaar 2008/2009 in Turkije en Marokko. In totaal zijn 295 kinderen onderzocht. Ultimo december is bij 51 kinderen vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, wat heeft geleid tot herziening van het recht op tweevoudige kinderbijslag en waarvan 36 keer ook tot terugvorderingen is overgegaan. Bij 24 andere kinderen is weliswaar vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, maar werd nog geen tweevoudige kinderbijslag betaald. De controle naar uitwonende kinderen met tweevoudige kinderbijslag in Turkije en Marokko wordt de komende jaren gecontinueerd. Het vervolgonderzoek (schooljaar 2009/2010) loopt inmiddels.

Naar aanleiding van dit onderzoek is geconstateerd dat sprake is van een verhoogd risicoprofiel op het recht op tweevoudige kinderbijslag wegens uitwonend zijn. Daarom zijn diverse maatregelen genomen. De maatregelen lopen uiteen van intensivering en voortzetting van controles tot verscherping van de voorwaarden voor toekenning. Tevens zijn analyses uitgevoerd naar uitwonende kinderen voor wie tweevoudige kinderbijslag wordt verkregen in andere landen. Op basis hiervan is besloten in Egypte onderzoek te doen. De

controle heeft in november 2009 plaatsgevonden. Op basis van de eerste bevindingen zijn per 1 januari 2010 aanvullende handhavingsmaatregelen getroffen, die sinds medio 2009 ook voor Turkije en Marokko gelden. In het onderzoek Egypte zijn 42 huishoudens (108 kinderen) onderzocht door het Controle Team Buitenland. Per 1 januari 2010 was de status dat bij 44 van de 108 onderzochte kinderen is vastgesteld dat de gegevens niet kloppen, waardoor er te veel of ten onrechte is betaald. De tweevoudige kinderbijslag voor 43 van de 108 kinderen is nog in onderzoek. Bij de overige kinderen is vastgesteld dat de tweevoudige kinderbijslag rechtmatig is (13) dan wel dat het onderzoek niet tot een afgerond resultaat heeft geleid (8). Het onderzoek naar rechtmatigheid van tweevoudige kinderbijslag wegens uitwonend zijn in Egypte is nog niet afgerond.

1.6 Huisvesting

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

In 2006 heeft een strategisch huisvestingsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek ondersteunt het besluit van de SVB om tot 2010 vast te houden aan het huidige spreidingsbeleid. Uitgangspunt van dit spreidingsbeleid is de gedachte dat klanten en medewerkers van de SVB in staat moeten zijn om binnen anderhalf uur een SVB-vestiging te bereiken. Dit is de basis voor de huidige negen vestigingen en het hoofdkantoor van de SVB.

Door daling van de personeelsformaties als gevolg van het programma *SVB Tien* en de efficiencytaakstelling, is bij de kantoren een teveel aan kantoorruimte ontstaan. Door nieuwe activiteiten als de VVA, WWB 65+ (AIO), de kindertoeslag (WKB) en de PUR is echter ook weer extra formatie nodig. Dergelijke bewegingen zijn vaak onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. Het huidige teveel aan kantoorruimte geeft de SVB echter voldoende flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

Het huisvestingsbeleid is erop gericht om kantoorruimte die niet wordt gebruikt, te verhuren. Dit is uiteraard mede afhankelijk van de inrichtingssituatie op een kantoor, toekomstig benodigde formaties en fysieke beveiligingseisen.

Het teveel aan kantoorruimte in de kantoren Deventer, Rotterdam en Utrecht is deels verhuurd aan externe partijen. In 2009 is 63 procent van de overtollige kantoorruimte in deze vestigingen verhuurd (geweest) aan derden.

Huisvesting 2009:

Beschikbaar Verhuurbaar Vloeroppervlak 1)	97.147	in m ² VVO	100,0%
Huisvestingsbehoefte 2)	80.321	in m ² VVO	82,7%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	16.826	in m ² VVO	17,3%
Waarvan commercieel verhuurd aan derden	10.533	in m ² VVO	10,8%
Niet verhuurde overtollige kantoorruimte 1) 3)	6.293	in m ² VVO	6,5%

1) Kantoor FVP is per 1 september 2009 binnen de SVB gevestigd, omdat de huurovereenkomst met derden afliep.

2) Inclusief SSP/Academie. In 2007 werd SSP als een externe huurder beschouwd. Vanaf 2008 is SSP als een SVB-partij conform de norm 27,5 m² bruto vloeroppervlak/fte meegerekend.

3) Vanaf 1 januari 2011 zullen de overgedragen taken van de Pensioen- en Uitkeringsraad vanuit kantoor Leiden worden uitgevoerd (ca. 100 fte).

De genoemde resterende niet-verhuurde, overtollige kantoorruimte van de SVB is theoretisch. Deze ruimte is verdeeld over diverse vestigingen van de SVB en soms binnen een vestiging verspreid. Waar mogelijk wordt en is overtollige kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimte. Een aantal VK'n faciliteert in het binnen de SVB beschikbaar stellen van projectruimte (Zaanstad: DTI-A en in 2010 Groningen: Programma Verzekeren).

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

De financiële leegstand (definitie RGD):

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in m² VVO (verhuurbare vloeroppervlakte), 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 6,5 procent.

Niet-financiële leegstand (definitie RGD):

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters VVO (verhuurbare vloeroppervlakte), waarbij wel sprake is van een contract met de klant en de klant schriftelijk aan de RGD heeft verzocht een andere ruimte en andere huurder voor de ruimte te vinden. De panden waarin de SVB is gevestigd zijn eigendom van de SVB. De huurovereenkomst van het huurpand ten behoeve van Kantoor FVP is per 4 september 2009 beëindigd en het pand is overgedragen aan de verhuurder. Omdat de SVB haar panden in eigendom heeft, bedraagt de niet-financiële leegstand van de SVB op basis van de RGD-definitie nul procent.

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

De SVB kan voor de huidige dienstverlening en productenpalet een goede inschatting maken van de ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende personele ontwikkelingen en eisen ten aanzien van de spreiding en toegankelijkheid van de organisatie. Overall redenerend zijn er geen dominante ontwikkelingen geïdentificeerd die duiden op de noodzaak om het huidige locatie- en spreidingsbeleid van de organisatie te wijzigen.

1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening

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

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

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

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

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

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

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

Klant centraal in het werkproces

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

Beheer van niet-financiële informatie

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

De Interne Accountantsdienst (IAD) onderzocht eind 2006 de betrouwbaarheid van het proces van samenstellen van verantwoordingsinformatie uit de QDB. Dit leidde tot een aantal aanbevelingen die in de loop van 2007 zijn doorgevoerd.

Afspraken over de kwaliteit zijn al 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 in 2008 en 2009 geactualiseerd.

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

De IAD rapporteert jaarlijks over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de met het ministerie afgesproken prestatie-indicatoren.

De hierboven beschreven processen gelden met name voor de primaire processen (zoals AA en AKW). In het verleden was de kwaliteitsborging van de ondersteunende processen - zoals de registratie van klachten, bezwaar en beroep en fraude - niet in alle gevallen van hetzelfde niveau als dat van de primaire processen. In de afgelopen periode zijn de beschrijvingen van deze ondersteunende processen geactualiseerd.

De bij de totstandkoming van de prestatie-indicatoren betrokken directies van het hoofdkantoor gaven over 2009 eveneens een betrouwbaarheidsverklaring af. Zij gaven daarin aan dat de gepresenteerde cijfers en bijbehorende toelichting op een betrouwbare (ordelijke, controleerbare en deugdelijke) wijze tot stand zijn gekomen.

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

1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW

Wet	realisatie 2009	begroting 2009	realisatie in %
AOW NL aanvragen	137.490	128.891	107%
AOW BL aanvragen	43.654	46.398	94%
AOW NL mutaties	652.590	661.814	99%
AOW BL mutaties	565.765	489.141	116%

Wet	realisatie 2009	begroting 2009	realisatie in %
Anw NL aanvragen	11.923	13.987	85%
Anw BL aanvragen	3.658	2.844	129%
Anw NL mutaties	133.263	142.838	93%
Anw BL mutaties	37.066	34.951	106%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2009 obv informatie MIS AA

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2009 zijn gebaseerd op lightmodel SZW

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2009 obv informatie MIS AA

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2009 obv gegevens werkgroep KBBS AA

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

Wet	realisatie 2009	begroting 2009	realisatie in %
AKW NL aanvragen	84.308	82.896	102%
AKW BL aanvragen	12.837	7.726	166%
AKW NL mutaties	1.316.265	1.250.378	105%
AKW BL mutaties	412.606	354.044	117%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2009 obv informatie MIS AKW

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2009 zijn gebaseerd op lightmodel SZW

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2009 obv informatie MIS AKW

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2009 obv gegevens werkgroep KBBS AKW

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

2 Uitvoering; verantwoording per wet

2.1 AOW

2.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2009

	Personen 31-12-2008	Personen 31-12-2009	Gemiddeld aantal personen 2009	Uitkerings- jaren 2009	Toekennings % 2009
volledige uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	191	208	197	197	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	908.523	915.047	910.899	910.899	100,00%
70% uitkering (partner <65 jaar)	1.587	1.166	1.332	1.332	100,00%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.170.412	1.210.096	1.190.378	1.190.378	100,00%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	189.649	196.106	193.163	193.163	100,00%
Totaal volledige uitkeringen	2.270.362	2.322.623	2.295.970	2.295.970	100,00%
gekorte uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	191	201	192	132	68,69%
70% uitkering (alleenstaanden)	161.632	171.190	166.723	85.766	51,44%
70% uitkering (partner <65 jaar)	975	761	848	557	65,66%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	216.927	231.544	225.008	106.975	47,54%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	84.423	86.547	85.577	52.586	61,45%
Totaal gekorte uitkeringen	464.148	490.243	478.348	246.015	51,43%
Totaal uitkeringen (volledig + gekort)					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	382	409	388	328	84,56%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.070.155	1.086.237	1.077.623	996.665	92,49%
70% uitkering (partner <65 jaar)	2.562	1.927	2.180	1.889	86,64%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.387.339	1.441.640	1.415.387	1.297.353	91,66%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	274.072	282.653	278.741	245.750	88,16%
Totaal uitkeringen	2.734.510	2.812.866	2.774.318	2.541.985	91,63%

2.1.2 Oude fouten AOW

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

In het jaar 2009 zijn in de rechtmatigheidssteekproef AOW vier oude fouten geconstateerd. Hierbij was in alle vier gevallen sprake van het onjuist vaststellen van verzekeringstijdvakken. De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten in de massa om economische redenen niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (2.812.866 dossiers) kost (geraamd) € 291.131.631. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalings van € 31.755.617 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 74.037.028 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors.

De totale oude fout bedraagt 0,0507 procent.

2.1.3 Uitkeringslasten AOW

Als gevolg van de vergrijzing neemt het aantal AOW-gerechtigden toe. Hierdoor zijn de uitkeringslasten van de AOW gestegen van € 26.446 miljoen in 2008 tot € 27.580 miljoen in 2009. Dit is € 159 miljoen lager dan werd geraamd in de Juninota 2008.

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

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

	Realisatie	Prognose	Vershil
Uitkeringslasten 2008	26.446	26.480	-34
Ontwikkeling aantal AOW-gerechtigden	605	611	-6
Ontwikkeling hoogte AOW-pensioen			
- indexering	994	1.017	-23
- inhoudingen	-412	-309	-103
- inkomensafhankelijke toeslag	-53	-60	7
Uitkeringslasten 2009	27.580	27.739	-159

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2008.

Door de toename van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringen met € 605 miljoen gestegen. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het nettominimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en op 1 juli 2008 geïndexeerd met 1,60 procent, op 1 januari 2009 met 1,82 procent en op 1 juli 2009 met 1,25 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 994 miljoen hoger.

Bij het vaststellen van de hoogte van het AOW-pensioen wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Door wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringen € 412 miljoen hoger. AOW'ers met een partner jonger dan 65 jaar ontvangen een gehuwdenpensioen. Als hun partner weinig of geen inkomen heeft dan kan de AOW'er boven op zijn gehuwdenpensioen een inkomensafhankelijke toeslag krijgen. Deze toeslag is maximaal gelijk aan het gehuwdenpensioen. De toeslag is in de loop van de tijd voor steeds meer gerechtigden inkomensafhankelijk geworden. In 2009 leidde dit tot een besparing van € 53 miljoen ten opzichte van 2008.

2.1.4 Uitvoeringskosten AOW

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real. 2009 t.o.v. Begr. 2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	85.289	91.030	107%	82.394	77.184
Huisvestingskosten	11.824	8.546	72%	10.811	9.827
Automatiseringskosten	9.242	11.579	125%	7.156	7.460
Bureaunkosten	7.240	8.856	122%	9.646	9.885
Diensten en diversen	14.357	7.156	50%	6.984	5.565
Totaal	127.952	127.167	99%	116.991	109.921

2.1.5 Premiebaten AOW

De premiebaten van de AOW zijn volgens de EMU-definitie gedaald van € 18.106 miljoen in 2008 tot € 17.755 miljoen in 2009. Hiermee zijn de premiebaten

€ 1.616 miljoen lager dan in de Juninota 2008. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de premiebatens AOW.

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

	Realisatie	Prognose	Realisatie
	2009	2009	2008
Premiepercentage	17,90	17,90	17,90
Premiebatens:			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	23.087	23.619	23.148
Afdrachtvermindering	-84	-77	-86
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	23.003	23.542	23.062
Premies via inkomstenheffing	-4.210	-2.851	-4.236
Nabetalingen	-1.052	-1.336	-735
Vrijwillige premies	14	16	15
Totaal premiebatens	17.755	19.371	18.106

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2008.

De afname van de premiebatens 2009 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere premieinkomsten dan geraamd. De inkomstenheffing in 2009 is minder negatief dan in 2008 doordat de premieinkomsten in 2009 hoger waren.

De Belastingdienst was niet in staat de afrekening van de loonbelasting 2006 in 2008 te laten plaatsvinden, omdat de beschikbare gegevens nog onvoldoende betrouwbaar waren. Deze afrekening heeft in december 2009 plaatsgevonden. De afrekeningen loonbelasting 2007 en de inkomstenbelasting 2005 die in 2009 zouden moeten plaatsvinden, worden in de loop van 2010 afgerekend.

2.1.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW

Voor het afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AOW geldt een tijdslimiet. In onderstaande tabel staan de behaalde resultaten van 2009.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AOW in 2009

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2008	99,8%	99,0%	99,6%
1 ^e tertaal 2009	99,8%	98,9%	99,6%
2 ^e tertaal 2009	99,8%	98,9%	99,6%
3 ^e tertaal 2009	99,6%	98,0%	99,3%
2009	99,7%	98,6%	99,4%
Mutaties met rechtsgevolg			
2008	99,6%	99,3%	99,5%
1 ^e tertaal 2009	99,7%	99,4%	99,6%
2 ^e tertaal 2009	99,4%	98,7%	99,2%
3 ^e tertaal 2009	99,5%	98,3%	99,1%
2009	99,5%	98,8%	99,3%
Totaal			
2008	99,7%	99,2%	99,6%
1 ^e tertaal 2009	99,7%	99,2%	99,6%
2 ^e tertaal 2009	99,5%	98,7%	99,3%
3 ^e tertaal 2009	99,5%	98,2%	99,2%
2009	99,6%	98,7%	99,4%
Streefwaarden 2009	98%	96%	

De streefwaarden voor internationale gevallen zijn vanwege de complexere gevalshandeling lager gesteld dan voor de nationale gevallen. In 2009 zijn de streefwaarde voor nationaal en voor internationaal ruim behaald.

2.2 Anw

2.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2009

	Personen 31-12-2008	Personen 31-12-2009	Gemiddeld aantal personen 2009	Uitkerings- jaren 2009
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	1.145	770	930	812
Alleen nabestaanden	31.637	27.326	29.255	23.484
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	222	123	167	114
Alleen nabestaanden	5.357	4.598	4.930	2.779
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	9.841	9.656	9.976	8.456
Alleen nabestaanden	45.558	42.417	44.067	37.022
Halfwezen	7.820	8.139	7.767	7.767
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	1.411	1.385	1.447	1.019
Alleen nabestaanden	4.466	4.223	4.419	2.772
Halfwezen	6.320	6.450	6.370	6.370
Totaal (exclusief wezen)	113.777	105.087	109.328	90.595
Wezenuitkeringen	1.401	1.408	1.408	1.408
Totaal (inclusief wezen)	115.178	106.495	110.736	92.003

2.2.2 Oude fouten Anw

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

In 2009 zijn in de Anw zes oude fouten geconstateerd. In vier gevallen ging het om fouten in de inkomensvaststelling. Omdat de inkomens jaarlijks worden herbeoordeeld is hier geen herstelplan voor gemaakt.

In één geval betrof het een fout in het verzekeringstijdvak en in een ander geval ging het om een fout als gevolg van niet onderkend samenlopend recht. De Raad van Bestuur heeft op basis van economische criteria besloten deze twee oude fouten niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (106.495 dossiers) kost (geraamd) € 13.961.495. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalings ad € 13.408.877 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 10.501.027 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors.

De totale oude fout bedraagt 0,2708 procent.

2.2.3 Uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten van de Anw zijn gedaald van € 1.288 miljoen in 2008 tot € 1.224 miljoen in 2009. Dit komt voornamelijk doordat het aantal gerechtigden voortdurend daalt sinds de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw). Door deze wijziging is het aantal nieuwe gerechtigden veel kleiner dan het aantal oud-AWW-gerechtigden en gerechtigden die vóór 1950 zijn geboren en uitstromen als ze 65 jaar worden. De uitkeringslasten 2009 zijn € 33 miljoen lager dan in de Juninota 2008 werd geraamd.

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

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

	Realisatie	Prognose	Vershil
Uitkeringslasten 2008	1.288	1.303	-15
Ontwikkeling aantal nabestaanden			
- nabestaanden	-87	-77	-10
- regres verkeersdoden	0	0	0
Ontwikkeling hoogte Anw-uitkering			
- indexering	36	40	-4
- inhoudingen	-13	-9	-4
Uitkeringslasten 2009	1.224	1.257	-33

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2008.

Door de afname van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringslasten met € 87 miljoen gedaald. Als het overlijden het gevolg is van een gebeurtenis (zoals

een verkeersongeval, medische fout, bedrijfsongeval of geweldpleging) waarvoor iemand aansprakelijk gesteld kan worden, dan kan de SVB de uitkeringslasten verhalen. De SVB heeft met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten voor de afkoop van het regresrecht bij verkeersongevallen. Het regres is gelijk aan 2008 en bedraagt ongeveer € 3 miljoen.

De Anw-uitkering is net als het AOW-pensioen gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en is op 1 juli 2008 geïndexeerd met 1,60 procent, op 1 januari 2009 met 1,82 procent en op 1 juli 2009 met 1,25 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 36 miljoen hoger. Bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering wordt ook rekening gehouden met de belastingen en premies die worden ingehouden op het minimumloon en de Anw-uitkering. Door wijzigingen in de inhoudingen zijn de uitkeringen € 13 miljoen lager.

2.2.4 Uitvoeringskosten Anw

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	18.758	18.157	97%	17.456	18.645
Huisvestingskosten	2.683	1.827	68%	1.865	2.432
Automatiseringskosten	2.014	1.731	86%	977	1.121
Bureaunkosten	1.691	991	59%	1.236	1.276
Diensten en diversen	3.153	1.635	52%	1.825	1.677
Totaal	28.299	24.341	86%	23.359	25.151

2.2.5 Premiebaten Anw

De premiebaten van de Anw zijn volgens de EMU-definitie gedaald van € 1.247 miljoen in 2008 tot € 1.223 miljoen in 2009. Hiermee zijn de premiebaten € 167 miljoen lager dan in de Juninota 2008. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de premiebaten Anw.

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

	Realisatie 2009	Prognose 2009	Realisatie 2008
Premiepercentage	1,10	1,10	1,10
Premiebaten:			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	1.593	1.657	1.618
Afdrachtvermindering	-5	-5	-6
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	1.588	1.652	1.612
Premies via inkomstenheffing	-267	-187	-314
Nabetalingen	-99	-76	-52
Vrijwillige premies	1	1	1
Totaal premiebaten	1.223	1.390	1.247

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2008.

De afname van de premiebaten 2009 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere premieontvangsten inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2009 is minder negatief dan in 2008 doordat enerzijds de premieinkomsten gestegen zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven gedaald zijn.

De Belastingdienst was niet in staat de afrekening van de loonbelasting 2006 in 2008 te laten plaatsvinden, omdat de beschikbare gegevens nog onvoldoende betrouwbaar waren. Deze afrekening heeft in december 2009 plaatsgevonden. De afrekeningen loonbelasting 2007 en de inkomstenbelasting 2005 die in 2009 zouden moeten plaatsvinden, worden in de loop van 2010 gerealiseerd.

2.2.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de Anw. In de tabel staan de resultaten van 2009.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties Anw in 2009

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2008	99,0%	97,6%	98,7%
1 ^e tertaal 2009	99,2%	97,4%	98,8%
2 ^e tertaal 2009	98,6%	95,7%	98,0%
3 ^e tertaal 2009	97,7%	95,6%	97,2%
2009	98,5%	96,2%	98,0%
Mutaties met rechtsgevolg			
2008	99,2%	99,2%	99,2%
1 ^e tertaal 2009	99,2%	98,7%	99,1%
2 ^e tertaal 2009	97,9%	96,3%	97,6%
3 ^e tertaal 2009	97,3%	95,5%	96,9%
2009	98,2%	96,8%	97,9%
Totaal			
2008	99,2%	99,1%	99,1%
1 ^e tertaal 2009	99,2%	98,4%	99,1%
2 ^e tertaal 2009	98,1%	96,1%	97,7%
3 ^e tertaal 2009	97,4%	95,5%	96,9%
2009	98,3%	96,7%	98,0%
Streefwaarden 2009	96%	96%	

Bij zowel Anw nationaal als Anw internationaal is de streefwaarde gehaald. Ten opzichte van 2008 zijn de prestaties nationaal en vooral internationaal gedaald.

2.3 AKW

2.3.1 Uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten van de AKW zijn gestegen van € 3.390 miljoen in 2008 tot € 3.401 miljoen in 2009. De uitkeringslasten in 2009 komen hiermee € 16 miljoen lager uit dan geraamd in de Juninota 2008.

Door de wijzigingen van het aantal kinderen en de leeftijdsverdeling dalen de uitkeringslasten met € 18 miljoen. Daarnaast is de hoogte van de kinderbijslag aangepast aan de algemene prijsstijging door middel van indexatie. De kinderbijslagbedragen zijn op 1 juli 2008 geïndexeerd met 1,86 procent en op 1 januari 2009 met 0,65 procent geïndexeerd, met als gevolg een lastenverzwaring van € 63 miljoen. De wetwijziging AKW per 1 januari 1995 - waarbij de gezinsopslagen zijn afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van zes jaar en ouder zijn verlaagd - zorgt voor een besparing van € 34 miljoen.

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

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

	Realisatie	Prognose	Vershil
Uitkeringslasten 2008	3.390	3.379	11
Ontwikkeling aantal kinderen	-18	-59	41
Ontwikkeling hoogte kinderbijslag			
- indexering	63	102	-39
- nominale verhoging	0	0	0
- wetwijziging per 1 januari 1995	-34	-5	-29
Uitkeringslasten 2009	3.401	3.417	-16

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2008.

2.3.2 Uitvoeringskosten AKW

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real. 2009 t.o.v. Begr. 2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	52.009	51.558	99%	49.150	43.740
Huisvestingskosten	7.183	7.274	101%	5.972	6.389
Automatiseringskosten	5.402	8.381	155%	5.081	4.856
Bureaunkosten	4.560	2.819	62%	2.285	2.424
Diensten en diversen	8.241	5.024	61%	4.180	3.614
Totaal	77.395	75.056	97%	66.668	61.023

2.3.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AKW

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AKW. In de tabel staan de resultaten van 2009.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2009

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2008	99,4%	90,7%	98,8%
1 ^e tertaal 2009	99,6%	94,0%	99,2%
2 ^e tertaal 2009	99,7%	94,9%	99,4%
3 ^e tertaal 2009	99,7%	95,3%	99,4%
2009	99,7%	94,7%	99,3%
Mutaties met rechtsgevolg			
2008	99,4%	96,6%	99,1%
1 ^e tertaal 2009	99,5%	97,6%	99,3%
2 ^e tertaal 2009	99,6%	97,9%	99,4%
3 ^e tertaal 2009	99,8%	98,5%	99,7%
2009	99,7%	98,1%	99,5%
Totaal			
2008	99,4%	95,9%	99,1%
1 ^e tertaal 2009	99,5%	97,2%	99,3%
2 ^e tertaal 2009	99,6%	97,6%	99,4%
3 ^e tertaal 2009	99,8%	98,2%	99,6%

2009	99,7%	97,7%	99,5%
Streefwaarden 2009	96%	96%	

Voor AKW nationaal en internationaal werd de streefwaarde ruim gehaald. Ten opzichte van 2008 zijn de prestaties voor beide nationaal en internationaal verbeterd.

2.4 TOG

In 2009 zijn er 18.374 TOG-aanvragen ingediend. In de begroting 2009 uit juni 2008 werd rekening gehouden met 17.200 aanvragen.

In 2009 werden 17.856 aanvragen afgehandeld. Voor 15.295 aanvragen is medisch advies aangevraagd, deze aanvragers hebben dus het hele aanvraagtraject doorlopen. Het aantal toekenningen bedroeg in dezelfde periode 12.731. De uitkeringslasten in 2009 bedragen inclusief dotaties aan de voorziening uitkeringslasten € 60,3 miljoen.

In het kader van de TOG-regeling voert een externe partij in opdracht van de SVB de indicatiestellingen uit. In 2007 heeft de Interne Accountantsdienst (IAD) van de SVB de opzet en werking van het kwaliteitsborgingsproces indicatiestelling TOG onderzocht bij de externe partij. De IAD heeft geconstateerd dat de externe partij verbetermaatregelen heeft ingevoerd. Die hebben geleid tot een systeem van kwaliteitsborging dat in opzet en werking van een voldoende niveau is om de kwaliteit van de indicatiestellingen voor de TOG te waarborgen.

2.4.1 Uitvoeringskosten TOG

1 = €1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	1.998	4.796	240%	2.467	1.696
Huisvestingskosten	263	433	165%	221	181
Automatiseringskosten	206	385	187%	58	52
Bureaunkosten	188	157	84%	58	53
Diensten en diversen	453	475	105%	3.875	3.328
Totaal	3.108	6.246	201%	6.679	5.310

2.4.2 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2009

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de TOG. In de tabel staan de resultaten van 2009.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2009

	Totaal
Aanvragen	
2008	98,8%
1 ^e tertaal 2009	99,8%
2 ^e tertaal 2009	99,8%
3 ^e tertaal 2009	99,8%
2009	99,8%
Mutaties met rechtsgevolg	
2008	92,3%
1 ^e tertaal 2009	98,8%
2 ^e tertaal 2009	98,7%
3 ^e tertaal 2009	98,3%
2009	98,6%
Totaal	
2008	96,5%
1 ^e tertaal 2009	99,3%
2 ^e tertaal 2009	99,4%
3 ^e tertaal 2009	99,6%
2009	99,5%
Streefwaarden 2009	85%

De tijdigheid van de TOG is verder gestegen van 96,5 procent in 2008 naar 99,5 procent in 2009. Hiermee is de streefwaarde ruim gehaald.

2.5 TAS

2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2009 zijn er 319 TAS-vergoedingen toegekend, veertien meer dan in 2008 (305). Aan deze vergoedingen is ruim € 5,5 miljoen uitbetaald. Dit is 107 procent van de begroting 2009. Daarnaast is er voor € 2,6 miljoen aan terugvorderingen ingesteld. Dit is 100 procent van de begroting 2009. De uitkeringslasten na aftrek van terugvorderingen komen uit op bijna € 3,0 miljoen. Dit is 115 procent van de begroting 2009.

Ontwikkeling van het aantal TAS-vergoedingen

Periode	2008	2009	1e tertaal 2009	2e tertaal 2009	3e tertaal 2009
Ingediende aanvragen	542	485	142	178	165
Toekenning TAS	305	319	99	116	104
Toekenning TNS	120	72	15	29	28
Afwijzingen zowel TAS als TNS	126	96	26	32	38
totaal uitkeringsbedrag TAS (1 = €1.000)	5.251	5.575	1.736	2.016	1.823
totaal uitkeringsbedrag TNS (1 = €1.000)	1.995	1.262	263	508	491

2.5.2 Uitvoeringskosten TAS

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	174	304	175%	156	160
Huisvestingskosten	24	39	163%	12	13
Automatiseringskosten	19	4	21%	3	3
Bureaunkosten	18	21	117%	5	6
Diensten en diversen	660	946	143%	584	703
Totaal	895	1.314	147%	760	885

2.5.3 Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2009

Ontwikkeling aantal afgewezen TAS vergoedingen

Periode	2008	2009	1e tert. 2009	2e tert. 2009	3e tert. 2009
TAS voorschot					
Geen nabestaande volgens regeling	16	3	2	1	0
Geen maligne mesothelioom	72	62	18	17	27
Niet arbeidsgerelateerd	120	72	16	28	28
Al ontvangen bedrag	4	2	2	0	0
Geen nabestaande aanwezig	10	7	0	3	4
Verhaalbaar op werkgever	0	2	0	2	0
Niet bij leven aangevraagd	11	6	0	1	5
Aanvraag ingetrokken	2	2	1	1	0
Overig	9	12	2	8	2
Totaal	244	168	41	61	66

2.5.4 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2009

Ontwikkeling TAS terugvorderingen

	2008	2009	1e tert. 2009	2e tert. 2009	3e tert. 2009	2008 Bedrag (1 = € 1.000)	2009 Bedrag (1 = € 1.000)
Ingestelde terugvorderingen over 2003	2	0	0	0	0	29	3
Ingestelde terugvorderingen over 2004	2	4	3	1	0	33	65
Ingestelde terugvorderingen over 2005	6	1	0	1	0	99	16
Ingestelde terugvorderingen over 2006	9	1	0	0	1	148	16
Ingestelde terugvorderingen over 2007	66	9	4	3	2	1.099	185
Ingestelde terugvorderingen over 2008	94	51	29	15	7	1.603	865
Ingestelde terugvorderingen over 2009		83	13	20	50		1.438
Ontvangen over 2003	2	0	0	0	0	29	3
Ontvangen over 2004	3	5	2	2	1	49	81
Ontvangen over 2005	7	1	0	1	0	103	16
Ontvangen over 2006	12	1	0	0	1	198	16
Ontvangen over 2007	72	13	7	3	3	1.187	252
Ontvangen over 2008	89	56	30	16	10	1.517	950
Ontvangen over 2009		74	7	24	43		1.281
Nog te ontvangen over 2003 *	0	0	1	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2004 *	1	0	1	0	0	16	0
Nog te ontvangen over 2005 *	0	0	0	1	0	0	0
Nog te ontvangen over 2006 *	0	0	0	0	0		0
Nog te ontvangen over 2007 *	4	0	1	0	0	67	0
Nog te ontvangen over 2008 *	5	0	8	2	0	85	0
Nog te ontvangen over 2009 *		9	3	7	9	0	157
Totaal terugvorderingen	179	149	49	40	60	3.011	2.588
Totaal ontvangen	185	150	46	46	58	3.083	2.599
Totaal nog te ontvangen	10	9	14	10	9	168	157

* Dit betreft de stand ultimo 3^e tertaal (jaar).

2.5.5 Percentage bij leven TAS

De onderstaande tabel geeft inzicht in het percentage uitkeringen dat bij leven is uitgekeerd. Hierbij is rekening gehouden met mensen die niet bij de SVB bekend zijn, maar wel bij het IAS. Mensen die zijn afgewezen vanwege redenen die niet te maken hebben met overlijden zijn buiten beschouwing gelaten. Het percentage bij leven wordt berekend over de betalingen in jaar t, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen evenals de gevallen die niet bij de SVB terechtkomen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

Percentage TAS-uitkeringen bij leven uitgekeerd in 2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Betaald bij leven	223	232	277	265	281	281
Overleden voor uitkering	33	42	40	39	60	58
Totaal	256	274	317	304	341	339
Percentage uitkering bij leven	87,1%	84,7%	87,4%	87,2%	82,4%	82,9%

2.6 Wet Kindgebonden budget (WKB)

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet Kindgebonden budget. Deze regeling is inkomensafhankelijk. De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze toeslag.

Voor een goede uitvoering van de regeling in Nederland, levert de SVB periodiek aan de Belastingdienst/Toeslagen informatie over AKW-gerechtigden. Mede op basis van deze gegevens betaalt de Belastingdienst de kindertoeslag uit.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De WKB is evenals de Kinderbijslag, de TOG en de Kinderopvangtoeslag aangewezen als gezinsbijslag in de zin van Verordening EEG 1408/71. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult.

De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert te veel betaalde gezinsbijslag terug. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland en de buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen, zoals het kindgebonden budget. De SVB heeft in 2009 gemiddeld aan 6.704 kinderen een uitkering voor de WKB uitbetaald.

De uitkeringslasten in dezelfde periode bedragen € 1,7 miljoen.

Het beeld zou kunnen ontstaan dat de kosten die de SVB maakt voor de uitvoering van internationale gevallen relatief hoog zijn ten opzichte van het aantal klanten. De kosten (personele kosten en systeemkosten) betreffen echter ook activiteiten van de SVB die gericht zijn op het voorkomen van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bovendien heeft een deel van de uitvoeringskosten betrekking op de periodieke informatie-uitwisseling met de Belastingdienst en informatie verstrekking aan verbindingsorganen in het buitenland en aan (potentiële) klanten. De prognose van de uitvoeringskosten blijft achter bij de begroting, omdat minder klanten uit het buitenland een beroep doen op deze regeling dan verwacht.

2.6.1 Uitvoeringskosten WKB

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real. 2009 t.o.v. Begr. 2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	1.818	2.784	153%	2.294	874
Huisvestingskosten	380	438	115%	212	115
Automatiseringskosten	141	123	87%	188	39
Bureaunkosten	53	97	183%	61	17
Diensten en diversen	332	161	48%	62	17
Totaal	2.724	3.603	132%	2.817	1.062

2.7 Bijstand Buitenland

Vanaf 1 januari 2009 heeft de SVB de uitvoering van de Bijstand Buitenland van het Agentschap SZW overgenomen. In 2009 is een bedrag van € 1.546.000 aan bijstand uitgekeerd.

De uitkeringslasten per klant worden gevormd door een normbedrag, gebaseerd op de levensstandaard van het betreffende land, eventueel aangevuld met vergoeding voor medische kosten, woonlasten en bankkosten.

Ultimo 2009 zijn er 271 gerechtigden, verspreid over 25 landen. De regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling: dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bij komen.

2.7.1 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland

Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	303	452	149%	114	-
Huisvestingskosten	30	61	203%	17	-
Automatiseringskosten	6	7	117%	6	-
Bureaunkosten	14	25	179%	2	-
Diensten en diversen	6	70	1167%	2	-
Totaal	359	615	171%	141	-

Het jaar 2009 is het eerste jaar geweest dat de SVB Bijstand Buitenland in uitvoering heeft gehad. De inspanningen die nodig waren om de regeling in uitvoering te krijgen en in te passen in de SVB-standaarden overtroffen hetgeen van te voren was geraamd.

2.8 Uitvoeringskosten overig

Pensioenverevening

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	-	-	-	205	392
Huisvestingskosten	-	-	-	19	44
Automatiseringskosten	-	-	-	2	8
Bureaunkosten	-	-	-	6	57
Diensten en diversen	-	-	-	4	7
Totaal	-	-	-	236	508

Programma WWB

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	2.115	1.953	92%	-	-
Huisvestingskosten	222	152	68%	-	-
Automatiseringskosten	67	24	36%	-	-
Bureaunkosten	22	22	100%	-	-
Diensten en diversen	74	57	77%	-	-
Totaal	2.500	2.208	88%	-	-

Kinderopvangtoeslag

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real.2009 t.o.v. Begr.2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	172	-	0%	-	98
Huisvestingskosten	27	-	0%	-	13
Automatiseringskosten	16	-	0%	-	4
Bureaunkosten	16	-	0%	-	2
Diensten en diversen	34	-	0%	-	2
Totaal	265	-	0%	-	119

Uitvoeringskosten Niet SV

1 = € 1.000	Begroting 2009	Realisatie 2009	Real. 2009 t.o.v. Begr. 2009 in %	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Personeelskosten	26.933	24.631	91%	19.623	17.922
Huisvestingskosten	5.291	6.267	118%	4.799	4.487
Automatiseringskosten	835	1.048	126%	555	377
Bureaunkosten	1.803	1.827	101%	1.745	1.276
Diensten en diversen	8.215	3.142	38%	3.418	3.219
Totaal	43.077	36.915	86%	30.140	27.281

3 Beleidsinformatie

3.1 Aantallen

3.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet

Tabel 1a

Wet	Realisatie 2008	Realisatie 2009	1e tertaal 2009	2e tertaal 2009	3e tertaal 2009
AOW	198.446	202.267	68.780	58.929	74.558
Anw	16.142	15.577	5.473	4.824	5.280
TAS	542	463	136	170	157
Totaal	215.130	218.307	74.389	63.923	79.995

Tabel 1b Afgehandelde aanvragen naar wet

Wet	Realisatie 2008	Realisatie 2009	1e kwartaal 2009	2e kwartaal 2009	3e kwartaal 2009	4e kwartaal 2009
AKW	209.191	205.734	51.707	49.818	53.750	50.459
TOG	18.347	18.053	4.716	5.192	4.248	3.897
Totaal	227.538	223.787	56.423	55.010	57.998	54.356

Alle afgehandelde aanvragen zijn geteld. Afhandeling kan resulteren in een afwijzing of een positieve beschikking. Het afgeven van de positieve beschikking wil nog niet zeggen dat er vanaf dat moment recht op een uitkering ontstaat.

3.1.2 Instroom gerechtigden

Tabel 2a

Wet	Realisatie 2008	Realisatie 2009	1e tertaal 2009	2e tertaal 2009	3e tertaal 2009
AOW	189.242	197.246	66.169	67.582	63.495
Anw	11.788	11.412	4.385	3.286	3.741
TAS	305	319	99	116	104
Totaal	201.335	208.977	70.653	70.984	67.340

Tabel 2b Instroom gerechtigden

Wet	Realisatie	Realisatie	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
	2008	2009	2009	2009	2009	2009
AKW	121.198	118.982	30.627	27.728	31.222	29.405
TOG	9.122	12.731	3.589	4.097	3.184	1.861
Totaal	130.320	131.713	34.216	31.825	34.406	31.266

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking, maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij 65 jaar oud zijn en het recht tot uitbetaling komt. Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks het feit dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.

Tabel 3 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2009

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner ≥ 65 jaar	10.962	44.692	55.654
Ongehuwd samenwonenden met partner ≥ 65 jaar	833	1.460	2.293
Gehuwden met partner < 65 jaar	49.013	11.136	60.149
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	2.167	923	3.090
Ongehuwdenpensioenen	11.594	20.270	31.864
Eenouderpensioenen	31	8	39
Totaal	74.600	78.489	153.089
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner ≥ 65 jaar	3.407	9.915	13.322
Ongehuwd samenwonenden met partner ≥ 65 jaar	231	300	531
Gehuwden met partner < 65 jaar	14.256	2.965	17.221
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	988	316	1.304
Ongehuwdenpensioenen	4.716	7.036	11.752
Eenouderpensioenen	13	14	27
Totaal	23.611	20.546	44.157
Totaal Generaal	98.211	99.035	197.246

Tabel 4 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2009

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	1	11	12
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	0	0
Totaal	1	11	12
Niet-samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	13	59	72
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	2	2
Totaal	13	61	74
Totaal voor 1-7-1996	14	72	86
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Alleen nabestaandenuitkering	980	5.924	6.904
Nabestaanden + halfwezenuitkering	386	1.847	2.233
Alleen halfwezenuitkering	945	971	1.916
Totaal vanaf 1-7-1996	2.311	8.742	11.053
Wezenuitkering			
<=9 jaar	27	25	52
10 t/m 15 jaar	47	34	81
16 t/m 27 jaar	63	77	140
Totaal wezen	137	136	273
Totaal Generaal	2.462	8.950	11.412

Tabel 5 Ontwikkeling aantal TAS-vergoedingen

Periode	2007	2008	2009
1e kwartaal	76		
2e kwartaal	70		
3e kwartaal	75		
4e kwartaal	69		
1e tertaal		101	99
2e tertaal		101	116
3e tertaal		103	104
Totaal	290	305	319

3.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland**Tabel 6 Instroom AOW- en Anw-gerechtigden naar woonland in 2009**

Woonland	AOW	Anw
Nederland	176.530	10.771
Nederlandse Antillen	415	9
Aruba	157	3
Totaal	177.102	10.783
Buitenland	20.144	629
Waarvan in:		
Europese Unie		
België	4.279	109
Bulgarije	5	0
Cyprus	5	0
Denemarken	48	1
Duitsland	3.035	144
Estland	0	1
Finland	15	1
Frankrijk	867	15
Griekenland	117	4
Groot-Brittannië	744	10
Hongarije	39	1
Ierland	55	1
Italië	449	23
Letland	1	0
Litouwen	2	0
Luxemburg	42	2
Malta	17	0
Oostenrijk	159	7
Polen	27	20
Portugal	282	13
Roemenië	5	2
Slovenië	8	2
Slowakije	1	1
Spanje	2.687	83
Tsjechië	19	2
Zweden	161	10
Totaal	13.069	452
EER-Landen		
IJsland	0	0
Liechtenstein	0	0
Noorwegen	83	1
Totaal	83	1

Vervolg tabel 6

Woonland	AOW	Anw
Andere verdragslanden		
Argentinië	9	1
Australië	755	0
Bosnië-Herzegovina	66	1
Brazilië	54	2
Canada	896	5
Chili	17	0
Indonesië	57	1
Israël	74	0
Kaapverdië	71	1
Kroatië	80	0
Macedonië	26	1
Marokko	821	87
Nieuw-Zeeland	173	0
Servië en Montenegro	79	1
Suriname	242	6
Thailand	78	3
Tunesië	41	1
Turkije	1.384	32
Verenigde Staten	933	14
Zuid-Afrika	199	0
Zwitserland	382	5
Overige verdragslanden	240	10
Totaal verdragslanden	6.677	171
Niet-verdragslanden		
Andorra	3	0
China	8	0
India	8	0
Japan	150	2
Tanzania	2	0
Overige	144	3
Totaal niet-verdragslanden	315	5
Totaal Generaal	197.246	11.412

Tabel 7 Aantal ontvangen detachingsverklaringen E101 naar geldigheidsduur en woonland in het derde kwartaal van 2009

Woonland	<3 maanden	3-6 maanden	6-12 maanden	> 12 maanden	Totaal
België	3.138	865	499	57	4.559
Bulgarije	46	4			50
Cyprus					0
Denemarken	6	2	5		13
Duitsland	2.098	1.534	1.337	150	5.119
Estland		4	3	8	15
Finland	9	3	3	6	21
Frankrijk	46	7	6	12	71
Griekenland		62			62
Groot-Brittannië	5	14	37	36	92
Hongarije			1	1	2
Ierland			1	1	2
IJsland					0
Italië	65	110	17	11	203
Letland	1	2			3
Liechtenstein					0
Litouwen		5	1		6
Luxemburg	41	10	5	1	57
Malta					0
Noorwegen			4	4	8
Oostenrijk	90	4	9	2	105
Polen	1.702	465	403	10	2.580
Portugal	83	259	144	24	510
Roemenië	5		1		6
Slovenië	256	127	4	1	388
Slowakije	67	60	31	3	161
Spanje	176	77	87		340
Tsjechië	61	6	8	4	79
Zweden	7	9	12	5	33
Zwitserland			2	6	8
Totaal	7.902	3.629	2.620	342	14.493

3.1.4 Aantal gerechtigden

Tabel 8 Aantal gerechtigden naar wet uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

Wet	Stand ultimo	Instroom	Uitstroom	Stand ultimo
	2008	2009	2009	2009
AOW	2.734.510	197.246	118.890	2.812.866
Anw	115.178	11.412	20.095	106.495
AKW	1.929.722	118.982	140.446	1.908.258
TOG	58.783	12.731	7.433	64.081
Totaal	4.838.193	340.371	286.864	4.891.700

Tabel 9 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2009

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	579.316	586.305	1.165.621
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	21.183	23.292	44.475
Gehuwden met partner < 65 jaar	160.666	20.660	181.326
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	11.395	4.551	15.946
Ongehuwdenpensioenen	219.334	695.713	915.047
Eénouderpensioenen	161	47	208
Totaal	992.055	1.330.568	2.322.623
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	117.920	106.032	223.952
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	4.249	3.343	7.592
Gehuwden met partner < 65 jaar	72.718	7.280	79.998
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	5.733	1.577	7.310
Ongehuwdenpensioenen	55.302	115.888	171.190
Eénouderpensioenen	123	78	201
Totaal	256.045	234.198	490.243
Totaal Generaal	1.248.100	1.564.766	2.812.866

Tabel 10 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2009 naar ingangsdatum recht

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	1.200	4.353	5.553
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	10	50	60
Totaal	1.210	4.403	5.613
Geen inkomen	844	13.418	14.262
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	194	3.809	4.003
-Inkomen > 70% van het minimumloon	1.602	3.674	5.276
Totaal	1.796	7.483	9.279
Alleen inkomen i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	106	1.236	1.342
-Inkomen > 70% van het minimumloon	488	833	1.321
Totaal	594	2.069	2.663
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	20	233	253
-Inkomen > 70% van het minimumloon	245	424	669
Totaal	265	657	922
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	12	66	78
Totaal voor 1-7-'96	4.721	28.096	32.817
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Geen inkomen	2.031	31.031	33.062
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	415	6.617	7.032
-Inkomen >= 50% van het minimumloon	2.430	8.996	11.426
Totaal	2.845	15.613	18.458
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	425	4.433	4.858
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	307	996	1.303
Alleen halfwezenuitkering	6.450	8.139	14.589
Totaal na 1-7-'96	12.058	60.212	72.270
Wezenuitkeringen	698	710	1.408
Totaal Generaal	17.477	89.018	106.495

Tabel 11 Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3e kwartaal 2009

Fictief kindertal	Gerechtigden	0 - 5	6 - 11	12 - 17	Totaal kinderen
1	775.973	294.341	148.764	332.706	775.811
2	850.335	546.809	629.426	524.089	1.700.324
3	253.113	212.277	320.439	225.643	758.359
4	49.967	51.679	83.974	63.399	199.052
5	9.365	12.093	18.276	16.035	46.404
6	2.704	4.221	6.182	5.672	16.075
7	808	1.520	2.148	1.907	5.575
8	329	652	1.013	928	2.593
9	134	338	458	410	1.206
>=10	82	253	336	301	890
Totaal	1.942.810	1.124.183	1.211.016	1.171.090	3.506.289

Tabel 12 Aantal kinderbijslagkinderen in de leeftijd van 12-17 jaar in het 3e kwartaal 2009

Fictief kindertal	Geboren		Totaal
	vanaf 1995	vóór 1995	
1	83.746	248.960	332.706
2	246.218	277.871	524.089
3	113.664	111.979	225.643
4	31.496	31.903	63.399
5	7.506	8.529	16.035
6	2.692	2.980	5.672
7	909	998	1.907
8	467	461	928
9	204	206	410
>=10	141	160	301
Totaal	487.043	684.047	1.171.090

Tabel 13 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse in het 3e kwartaal 2009

Leeftijdsklasse	Jongen	Meisje	Totaal
3-5	4.301	2.206	6.507
6-8	9.704	3.893	13.597
9-11	12.679	4.825	17.504
12-14	11.095	4.266	15.361
15-17	6.748	3.162	9.910
Totaal	44.527	18.352	62.879

3.1.5 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 14 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW	Anw	AKW
	Ultimo 2009	Ultimo 2009	3 ^e Kwartaal 2009
Nederland	2.538.250	98.687	3.454.511
Nederlandse Antillen	2.922	104	1.031
Aruba	1.151	21	108
Totaal	2.542.323	98.812	3.455.650
Buitenland	270.543	7.683	50.639
Waarvan in:			
Europese Unie			
België	56.015	1.598	10.949
Bulgarije	43	2	67
Cyprus	88	2	6
Denemarken	524	11	66
Duitsland	35.894	1.164	8.243
Estland	3	2	16
Finland	145	15	33
Frankrijk	8.988	172	772
Griekenland	1.537	82	141
Groot-Brittannië	8.185	188	1.274
Hongarije	320	22	135
Ierland	480	26	55
Italië	6.491	252	259
Letland	7	0	14
Litouwen	7	1	33
Luxemburg	600	12	42
Malta	115	0	2
Oostenrijk	1.682	73	115
Polen	305	82	11.746
Portugal	3.677	151	343
Roemenië	30	8	171
Slovenië	93	8	11
Slowakije	28	4	485
Spanje	41.857	1.149	739
Tsjechië	167	14	369
Zweden	1.423	27	189
Totaal	168.704	5.065	36.275

Vervolg Tabel 14

Land	AOW	Anw	AKW
	Ultimo 2009	Ultimo 2009	3e Kwartaal 2009
EER-Landen			
IJsland	16	1	7
Liechtenstein	9	0	0
Noorwegen	657	11	99
Totaal	682	12	106
Andere verdragslanden			
Argentinië	156	5	26
Australië	12.942	24	225
Bosnië-Herzegovina	714	24	56
Brazilië	727	19	147
Canada	14.207	43	195
Chili	212	8	36
Indonesië	919	47	249
Israël	1.521	13	50
Kaapverdië	1.018	30	294
Kroatië	1.423	24	32
Macedonië	325	11	33
Marokko	11.190	958	4.804
Nieuw-Zeeland	3.647	11	55
Servië en Montenegro	824	32	90
Suriname	2.706	86	505
Thailand	637	31	432
Tunesië	231	39	153
Turkije	19.478	896	2.326
Verenigde Staten	17.465	75	1.193
Zuid-Afrika	2.962	9	99
Zwitserland	3.992	42	231
Overige	1.950	122	2.052
Totaal	99.246	2.549	13.283
Niet-verdragslanden			
Andorra	60	0	0
China	50	5	106
India	103	4	67
Japan	500	7	67
Tanzania	34	1	20
Overige	1.164	40	715
Totaal	1.911	57	975
Totaal Generaal	2.812.866	106.495	3.506.289

3.1.6 Handhaving

Tabel 15 geeft het aantal fraudeonderzoeken weer dat in 2009 is afgesloten. Het aantal afgesloten fraudeonderzoeken was met 5.639 hoger dan in 2008, toen er 4.747 onderzoeken plaats hadden. In 2,4 procent van de gevallen is fraude geconstateerd, waarvoor in ruim 57 procent van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudezaken zijn administratief afgehandeld. In aanvulling op tabel 15 geeft tabel 16 een uitsplitsing naar soort fraude en tabel 17 naar interne en externe fraudesignalen.

Tabel 15 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken AOW, Anw en AKW naar fraudeconstatering en aangifte in 2009

	Fraudeonderzoeken		Fraude geconstateerd		Aangifte gedaan		Fraude	Aangifte
	Onderzoeken	Persoonen	Onderzoeken	Persoonen	Onderzoeken	Persoonen	Bedrag	Bedrag
							(1 = € 1.000)	(1 = € 1.000)
AOW	3.794	3.981	59	82	32	50	1.105	722
Anw	1.117	1.186	59	78	36	54	3.385	2.983
AKW	728	740	16	18	9	11	189	144
Totaal	5.639	5.907	134	178	77	115	4.679	3.849

Tabel 16 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken naar soort fraude in 2009

	AOW	Anw	AKW	Totaal
Burgerlijke staat	132	26	10	168
Eigen kind		1	11	12
Einde studie		2	11	13
Einde verzekering	38	6	213	257
Identiteit	16	10	47	73
Inkomen	458	289	11	758
Onderhoudsbijdrage	1		46	47
Samenwonen	1.619	491	8	2.118
Tot één huishouden behorend	26	14	103	143
Overig	1.504	278	268	2.050
Totaal	3.794	1.117	728	5.639

In tabel 17 staat een opsplitsing naar interne en externe fraudesignalen. In 2009 is het aantal interne fraudesignalen met 15% toegenomen en het aantal externe fraudesignalen met 34 procent. Van alle 5.639 fraudesignalen in 2009 is bijna 80 procent intern.

Tabel 17 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal

Afgesloten in	Intern				Extern				Totaal
	AOW	Anw	AKW	Totaal	AOW	Anw	AKW	Totaal	
2005	1.194	535	88	1.817	824	414	409	1.647	3.464
2006	1.450	704	470	2.624	810	456	531	1.797	4.421
2007	1.307	503	181	1.991	779	413	426	1.618	3.609
2008	2.846	757	220	3.823	492	204	228	924	4.747
2009	3.107	887	405	4.399	687	230	323	1.240	5.639

Tabel 18a Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1=€1)

Wet	1e tertaal 2009		2e tertaal 2009		3e tertaal 2009		Totaal 2009	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	658	230.256	373	84.839	548	175.585	1.579	490.680
Anw	196	60.890	99	40.523	179	46.284	474	147.697
Totaal	854	291.146	472	125.362	727	221.869	2.053	638.377

Tabel 18b Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1=€1)

Wet	1e kwartaal 2009		2e kwartaal 2009		3e kwartaal 2009		4e kwartaal 2009		Totaal 2009	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	1.315	104.029	1.294	103.097	1.089	95.458	794	83.944	4.492	386.528

Tabel 19a Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1=€1)

Wet	1e tertaal 2009		2e tertaal 2009		3e tertaal 2009		Totaal 2009	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	527	17.398	328	11.191	419	13.943	1.274	42.532
Anw	157	6.247	92	3.767	167	6.656	416	16.670
Totaal	684	23.645	420	14.958	586	20.599	1.690	59.202

Tabel 19b Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1=€1)

Wet	1e kwartaal 2009		2e kwartaal 2009		3e kwartaal 2009		4e kwartaal 2009		Totaal 2009	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	2.651	68.869	3.018	78.561	2.794	73.895	2.291	60.713	10.754	282.038

Tabel 20a Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

Wet	1e tertaal 2009		2e tertaal 2009		3e tertaal 2009		Totaal 2009	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AOW	329	186	186	115	292	194	807	495
Anw	125	34	86	20	111	20	322	74
Tot	454	220	272	135	403	214	1.129	569

Tabel 20b Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

Wet	1e kwartaal 2009		2e kwartaal 2009		3e kwartaal 2009		4e kwartaal 2009		Totaal 2009	
	Boete	Maatregel	boete	Maatregel	boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AKW	4.376	396	2.989	263	2.928	209	3.327	252	13.620	1.120

Tabel 21 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AOW

	2008	2009	1e tertiaal 2009	2e tertiaal 2009	3e tertiaal 2009
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	3.819	3.981	1.619	1.307	1.055
Personen waarbij fraude is geconstateerd	280	82	31	15	36
% van totaal	7,33%	2,06%	1,91%	1,15%	3,41%
Personen waartegen aangifte is gedaan	221	50	18	5	27
% van geconstateerde fraude	78,93%	60,98%	58,06%	33,33%	75,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1.000)	2.368	722	210	91	421

Tabel 22 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken Anw

	2008	2009	1e tertiaal 2009	2e tertiaal 2009	3e tertiaal 2009
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	1.076	1.186	405	390	391
Personen waarbij fraude is geconstateerd	152	78	31	23	24
% van totaal	14,13%	6,58%	7,65%	5,90%	6,14%
Personen waartegen aangifte is gedaan	124	54	18	16	20
% van geconstateerde fraude	81,58%	69,23%	58,06%	69,57%	83,33%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1.000)	2.821	2.983	979	926	1.078

Tabel 23 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AKW

	2008	2009	1e ter 2009	2e ter 2009	3e ter 2009
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	475	740	235	218	287
Personen waarbij fraude is geconstateerd	13	18	4	8	6
% van totaal	2,74%	2,43%	1,70%	3,67%	2,09%
Personen waartegen aangifte is gedaan	11	11	1	5	5
% van geconstateerde fraude	84,62%	61,11%	25,00%	62,50%	83,33%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1000)	62	144	29	35	80

3.1.7 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

Tabel 24 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie

(1= € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Partner >= 65 j.	Partner <65 j.		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
4e kwartaal 2007	10.172	3.105	1.164	11.922	25.198
1e tertaal 2008	3.535	1.079	402	4.083	8.698
2e tertaal 2008	7.130	2.175	808	8.202	17.508
3e tertaal 2008	10.790	3.288	1.219	12.368	26.446
1e tertaal 2009	3.730	1.134	417	4.205	9.068
2e tertaal 2009	7.531	2.282	838	8.447	18.260
3e tertaal 2009	11.402	3.444	1.263	12.734	27.580

Tabel 25 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie (1=€ 1miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden met halfwezen	Nabestaanden zonder halfwezen	Wezen	Totaal
4e kwartaal 2007	243	1.089	11	1.344
1e tertaal 2008	81	354	4	438
2e tertaal 2008	161	701	7	870
3e tertaal 2008	240	1.037	11	1.288
1e tertaal 2009	79	331	4	414
2e tertaal 2009	159	658	8	825
3e tertaal 2009	237	975	11	1.224

Tabel 26 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse
(1=€ 1miljoen)

Periode cumulatief	0-5	6-11	12-17	Totaal
4e kwartaal 2007	875	1.093	1.380	3.348
1e kwartaal 2008	219	278	343	840
2e kwartaal 2008	437	557	688	1.682
3e kwartaal 2008	658	841	1.037	2.536
4e kwartaal 2008	882	1.130	1.379	3.391
1e kwartaal 2009	225	291	348	864
2e kwartaal 2009	443	576	687	1.706
3e kwartaal 2009	659	859	1.026	2.544
4e kwartaal 2009 *	883	1.154	1.364	3.401

* Voorlopig cijfer.

Tabel 27 Ontwikkeling uitkeringslasten TOG naar lopende en voorgaande boekjaren

(1=€ 1.000)

Periode cumulatief	Lopend	Voorgaand	Totaal
4e kwartaal 2007	41.551	5.879	47.430
1e kwartaal 2008	10.805	2.183	12.988
2e kwartaal 2008	22.467	4.243	26.710
3e kwartaal 2008	35.218	5.284	40.502
4e kwartaal 2008	48.741	5.981	54.723
1e kwartaal 2009	12.292	2.386	14.678
2e kwartaal 2009	25.562	4.730	30.292
3e kwartaal 2009	39.506	5.945	45.451
4e kwartaal 2009 *	52.430	7.830	60.260

* Voorlopig cijfer.

3.1.8 Leeftijdsverdeling

Leeftijdsverdeling AOW

Tabel 28 Aantal AOW-klienten per 31 december 2009

	Gehuwden zonder toeslag	Gehuwden met toeslag	Alleenstaanden	Totaal
Mannen				
65-69 jaar	164.064	192.037	71.942	428.043
70-74 jaar	230.959	44.527	61.901	337.387
75-79 jaar	179.287	10.490	54.208	243.985
80-84 jaar	100.499	2.707	43.528	146.734
85-89 jaar	39.910	644	29.974	70.528
90-94 jaar	7.131	90	10.756	17.977
95-99 jaar	782	15	2.381	3.178
100 en ouder	36	2	230	268
Totaal	722.668	250.512	274.920	1.248.100
Vrouwen				
65-69 jaar	274.670	28.543	132.559	435.772
70-74 jaar	214.424	4.198	145.060	363.682
75-79 jaar	138.550	923	167.023	306.496
80-84 jaar	66.398	275	166.727	233.400
85-89 jaar	21.716	105	131.003	152.824
90-94 jaar	2.976	18	53.505	56.499
95-99 jaar	229	6	14.210	14.445
100 en ouder	9	0	1.639	1.648
Totaal	718.972	34.068	811.726	1.564.766
Mannen en vrouwen				
Totaal 2009	1.441.640	284.580	1.086.646	2.812.866
Totaal 2008	1.387.339	276.634	1.070.537	2.734.510

Tabel 29 Aantal Anw-klanten per 31 december 2009

	Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			Totaal	Totaal Gene-raal
	Alleen nabestaanden uitkering	Nabestaanden + halfwezen uitkering	Totaal	Alleen nabestaanden uitkering	Nabestaanden + halfwezen uitkering	Alleen halfwezen uitkering		
Mannen								
< = 24 jaar	0	0	0	0	0	4	4	4
25-29 jaar	0	0	0	0	8	19	27	27
30-34 jaar	0	0	0	3	32	93	128	128
35-39 jaar	2	1	3	11	134	500	645	648
40-44 jaar	11	10	21	18	266	1.356	1.640	1.661
45-49 jaar	110	38	148	35	400	2.094	2.529	2.677
50-54 jaar	462	35	497	113	337	1.533	1.983	2.480
55-59 jaar	1.284	31	1.315	315	159	631	1.105	2.420
60-64 jaar	2.729	8	2.737	3.728	49	220	3.997	6.734
Totaal	4.598	123	4.721	4.223	1.385	6.450	12.058	16.779
Vrouwen								
< = 24 jaar			0	2	17	22	41	41
25-29 jaar	0	0	0	15	151	107	273	273
30-34 jaar	0	2	2	35	482	446	963	965
35-39 jaar	20	44	64	87	1.204	1.297	2.588	2.652
40-44 jaar	219	123	342	238	2.337	2.274	4.849	5.191
45-49 jaar	1.070	269	1.339	558	3.001	2.402	5.961	7.300
50-54 jaar	3.236	232	3.468	1.738	1.870	1.239	4.847	8.315
55-59 jaar	7.373	88	7.461	5.335	513	279	6.127	13.588
60-64 jaar	15.408	12	15.420	34.409	81	73	34.563	49.983
Totaal	27.326	770	28.096	42.417	9.656	8.139	60.212	88.308
Mannen en vrouwen								
Totaal 2009	31.924	893	32.817	46.640	11.041	14.589	72.270	105.087
Totaal 2008	36.994	1.367	38.361	50.024	11.252	14.140	75.416	113.777

Tabel 30 Leeftijdsverdeling wezenpensioenen

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	Totaal
0- 9 jaar	104	93	197
10-15 jaar	232	216	448
16-27 jaar	362	401	763
Totaal 2009	698	710	1.408
Totaal 2008	688	713	1.401

3.1.9 Wet dwangsom

In oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden.

Het aantal uitbetaalde dwangsommen over 2009 voor alle wetten is 0. Het totaal betaalde bedrag aan uitbetaalde dwangsommen is daarmee ook 0.