

MEERJARENBELEIDSPLAN MEERJARENKOSTENRAMING 2013 T/M 2017

FEZU12.0024

Het Meerjarenbeleidsplan en de Meerjarenkostenraming zijn op 25 januari 2012 vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.

Amstelveen, januari 2012

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	3
1 MEERJARENBELEIDSPLAN 2013-2017.....	4
1.1 STRATEGIE EN AMBITIES	4
1.2 POSITIONERING	5
1.3 ONTWIKKELINGEN WETSUITVOERING EN ANDERE TAKEN	6
1.3.1 <i>Uitwerking kabinetsbeleid Regeerakkoord 2010</i>	6
1.3.2 <i>De Burgerpolis</i>	7
1.4 BELEIDSDOELSTELLINGEN.....	9
1.4.1 <i>Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht</i>	10
1.4.2 <i>Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant</i>	11
1.4.3 <i>Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers</i>	12
1.4.4 <i>Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn</i>	12
1.4.5 <i>Overzicht van de prestaties voor de periode 2013-2017</i>	13
1.5 HUISVESTINGSKADER.....	14
1.6 PROGRAMMA SVB TIEN (2012-2013).....	15
1.6.1 <i>Afronding programma SVB Tien</i>	15
1.6.2 <i>Financiering</i>	15
1.7 PROJECT INHAALSLAG VVA (PROGRAMMA VERZEKEREN)	16
1.8 PROJECT EESSI (EU-ZUSTERORGANEN EG VERORDENING 883/2004).....	17
2 MEERJARENKOSTENRAMING 2013-2017.....	18
2.1 UITGANGSPUNTEN.....	18
2.2 MEERJAREN KOSTENONTWIKKELING SVB (SV + NIET-SV).....	18
2.2.1 <i>Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV)</i>	19
2.2.2 <i>Invulling tweede deel taakstelling Coalitieakkoord</i>	21
2.2.3 <i>Kosten per klant</i>	22
2.3 INVESTERINGEN	23
2.3.1 <i>Automatiserings gerelateerde investeringen</i>	24
2.3.2 <i>Huisvesting gerelateerde investeringen</i>	25

Inleiding

Op grond van de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen het Meerjarenbeleidsplan (MJBP) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) enerzijds en het SVB Jaarplan en de Concernbegroting anderzijds. Het Jaarplan 2012 en de Begroting SVB voor 2012 zijn op 29 september 2011 ter goedkeuring aan de staatssecretaris van SZW aangeboden. De goedkeuring is verleend in de brief van SZW van 28 november 2011 kenmerk RUA/A/2011/18368. In dit document vindt u het MJBP en de MJKR voor de periode 2013 tot en met 2017. Dit Meerjarenbeleidsplan is compact van aard, het accent ligt op de Meerjarenkostenraming en de grote lijnen van de ontwikkelingen, conform de voorschriften vanuit de Regeling SUWI. In het Jaarplan 2013 zal specifiek op de ontwikkelingen en doelstellingen worden ingegaan.

In hoofdstuk 1 Meerjarenbeleidsplan 2013-2017 staan de vragen 'Wat willen we bereiken?' en 'Wat gaan we doen om dit te bereiken?' centraal. Hier vindt u de strategie en ambities van de SVB en de voorziene activiteiten om die te bereiken, waaronder Programma SVB Tien. Daarnaast zet de SVB hier uiteen *hoe* zij de komende jaren haar taken wil uitvoeren: slim, slank en zakelijk.

Hoofdstuk 2 Meerjarenkostenraming 2013-2017 gaat in op de vraag 'Wat is er beschikbaar?'

1 Meerjarenbeleidsplan 2013-2017

In dit hoofdstuk zet de SVB uiteen hoe wij de komende jaren onze taken willen uitvoeren: *slim, slank en zakelijk*.

Slim in de zin van: high tech oplossingen waar mogelijk en high touch service verlening waar dat uit oogpunt van persoonlijke service en aanspreekbare overheid gewenst is. Dit wordt vooral gerealiseerd door de afronding van het programma SVB Tien en de vervolg activiteiten binnen de staande organisatie in deze planperiode.

Slank temeer vanwege de realisatie van de opgelegde taakstellingen in deze periode, oplopend tot een korting op het uitvoeringsbudget van circa 30%.

Zakelijk door niet méér te doen dan nodig en zowel intern als extern de verhoudingen opdrachtgever-opdrachtnemer, alsmede de relatie met ketenpartners, zakelijk vorm te geven. Een en ander betekent ook: boter bij de vis bij nieuw beleid, inzetten op deregulering, betrouwbare uitvoering, sturing op afstand op basis van een beperkte set prestatie-indicatoren en binnen het gegeven budget.

De SVB zal zich in de planperiode blijven inspannen om ondanks de forse korting op het budget zoveel mogelijk verder gaan op de ingegane weg van 'excellente dienstverlening voor alle burgers'. Dat wil zeggen: excellente dienstverlening voor alle klanten en burgers volgens de principes van de Burgerpolis. In één keer goed en voor de burger aanvaardbaar is óók een efficiënte uitvoering.

Realisatie van al deze doelstellingen tegelijkertijd is een avontuurlijke onderneming, die het uiterste vraagt van alle betrokkenen. Na realisatie staat er in 2016 een extra efficiënte, wendbare en qua serviceniveau hoogstaande uitvoerder, optimaal samenwerkend in ketens en met de betrouwbaarheid onveranderd hoog in het vaandel.

1.1 Strategie en ambities

De SVB heeft de volgende missie geformuleerd:

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

De SVB heeft vier ambities geformuleerd om de missie te realiseren:

1. een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht;
2. excellente dienstverlening aan de klant;
3. een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers;
4. investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

Om deze ambities te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat de SVB goed presteert op een aantal terreinen dat als essentieel wordt gezien. Dit zijn de kritieke succesfactoren.

Deze kritieke succesfactoren worden geoperationaliseerd naar prestatie-indicatoren met bijbehorende streefwaarden. Voor de opdrachtgever SZW zijn deze prestatie-indicatoren verbonden met de resultaatgebieden voor SUWI. Het betreft:

- mate van efficiency;
- rechtmatigheid;
- tijdigheid;
- handhaving;
- klanttevredenheid.

Het besturingsmodel van de SVB is ontwikkeld aan de hand van het INK-managementmodel. De vier resultaatgebieden uit dit model zijn herkenbaar in het besturingsmodel van de SVB. Dit zijn:

1. bestuur en financiers;
2. de klant en leverancier;
3. de medewerker;
4. de maatschappij.

De resultaatgebieden SUWI zijn te kenschetsen als resultaten behorend bij het eerste en tweede resultaatgebied van het INK-model.

Voor een gezonde organisatieontwikkeling is het voor de SVB van belang ook aandacht te schenken aan het derde en vierde resultaatgebied van het INK-model.

Door het vertalen van de missie naar ambities, kritieke succesfactoren en prestatie-indicatoren wordt de samenhang in de organisatie en de samenhang tussen de missie en resultaten inzichtelijk gemaakt en gewaarborgd.

Wat betreft de SUWI-resultaatgebieden vindt sturing ten aanzien van de uitvoering van de primaire opdracht van de SVB plaats aan de hand van rechtmatigheid en tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen en kengetallen voor handhaving. De efficiencyontwikkeling van de SVB wordt, rekening houdende met de opgelegde bezuinigingen, vergeleken met de ontwikkeling van de loon- en prijsindex en moet daar gemiddeld over de hele planperiode binnen blijven.

1.2 Positionering

De SVB is een gedegen en loyale uitvoerder. Daarnaast is de SVB betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe regelingen en adviseert de SVB de overheid over de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wetgeving. Door zorgvuldig om te gaan met de regelingen en deze correct en doelmatig uit te voeren, heeft de SVB een onbetwiste positie verworven als onafhankelijke, door de Nederlandse overheid ingestelde autoriteit in het beheer van individuele sociale zekerheid.

Vier kernwaarden laten zien waar de SVB voor staat:

- **onbetwist in uitvoering**

In een maatschappij waar zekerheid en betrouwbaarheid steeds minder vanzelfsprekend zijn, kan de klant er bij de SVB blindelings op vertrouwen dat hij op tijd krijgt waar hij recht op heeft.

- **verbonden met de samenleving**

Alleen doordat de SVB weet wat er leeft onder burgers, wat hun veranderende wensen zijn en in welke richting de maatschappij evolueert, kan ze goed invulling geven aan haar taak.

- **inspirerend in kennis**

De SVB is een bron van kennis. Ze heeft de verantwoordelijkheid om die kennis uit te bouwen, te delen en uit te dragen, omdat dat bijdraagt aan een betere en stabielere uitvoering van de sociale zekerheid.

- **eerzaam**

De SVB neemt haar taak uiterst serieus. En dus zijn haar medewerkers integer, betrokken, betrouwbaar, respectvol en gedreven. De medewerkers zijn voortdurend doordrongen van het besef dat wat de SVB doet voor haar klanten, goed moet gebeuren.

Hiermee zullen ook in de periode 2013 tot en met 2017 een bijdrage leveren aan het realiseren van de ambities en dus de missie van de SVB. De SVB profileert zich via de inhoud en maakt gebruik van de kennis die zij in huis heeft. Bestaande communicatie krijgt de boodschap '*SVB voor het leven*' mee. Het is de belofte van de SVB er altijd voor haar klanten te zijn.

1.3 Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken

De SVB volgt de externe ontwikkelingen, in de politiek en de maatschappij, op de voet. De belangrijkste externe ontwikkelingen welke begin 2012 gesignaleerd kunnen worden, betreffen de uitwerking van de in het Regeerakkoord 2010 van het kabinet Rutte opgenomen doelstellingen. Dit betreft zowel beleidswijzigingen die onze uitvoering raken, als substantiële taakstellingen waarvan de effecten in de bekostiging tot uiting zullen komen vanaf het jaar 2013. Een deel hiervan zal gerealiseerd kunnen worden door de inzet op deregulering: minder doen waar mogelijk en passend binnen het kabinetsbeleid.

Algemene ontwikkelingen

De SVB voorziet daarnaast een aantal algemene ontwikkelingen in deze planperiode:

1. een toenemende vergrijzing waardoor het aantal ouderen dat een beroep doet op de AOW de komende jaren spectaculair zal stijgen; vanaf 2011 werd de eerste lichter van de "babyboomgeneratie" 65 jaar; in 2012 en daarna zet deze ontwikkeling zich door;
2. een toenemende globalisering waardoor Nederlanders over Europa en de rest van de wereld uitzwermen, waarbij zij wel een beroep doen op de sociale zekerheidsrechten die zij in Nederland hebben opgebouwd. Daarnaast toenemende aantallen arbeidsmigranten uit de nieuwe EU-landen die rechten opbouwen in Nederland;
3. de emancipatie van burgers, waardoor hogere eisen aan de dienstverlening en uitvoeringsbekwaamheid van publieke instellingen worden gesteld;
4. de maatschappelijke en politieke druk op kostenefficiëntie en effectiviteit van dienstverlening, onder meer vanwege brede heroverwegingen in het kader van de gevolgen van de krediet- en euro-crisis.

Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken

Hieronder wordt kort ingegaan op de voor de periode 2013-2017 belangrijkste voorziene beleidsontwikkelingen. Deze ontwikkelingen zullen de nodige flexibiliteit van de SVB vergen. Het programma SVB Tien (§1.7) heeft primair als doel om voorbereid te zijn op dergelijke ontwikkelingen.

1.3.1 Uitwerking kabinetsbeleid Regeerakkoord 2010

De SVB moet, uiterlijk ultimo 2015, in totaal een bezuiniging van circa € 54 miljoen realiseren. Dit is ongeveer 30% van onze bedrijfsvoeringkosten. Het betreft circa € 27 miljoen uit bezuinigingsmaatregelen van eerdere kabinetten en circa € 26 miljoen uit het huidige regeerakkoord.

Voor de uitwerking van deze ingrijpende opdracht verwijzen wij naar het door de minister goedgekeurde Jaarplan 2012.

Het Regeerakkoord van het kabinet Rutte bevat een aantal beleidsvoorstellen welke de uitvoering van de SVB in de komende jaren zullen raken. De beleidsvoorstellen zijn in 2011 voorbereid en komen in 2012 en 2013 naar verwachting in uitvoering.

In januari 2012 heeft het Kabinet een pakket dereguleringsvoorstellen ten aanzien van AOW, ANW en AKW voor advies naar de Raad van State gezonden.

Het kabinet is op het gebied van het Toepassen woonlandbeginsel en exportbeperking het volgende van plan:

Invoering van het woonlandbeginsel voor de Anw, AKW/WKB leidt tot een verlaging van de uitkeringen. Het woonlandbeginsel wordt door aanpassing van nationale wetgeving in de loop van 2012 toegepast op alle niet EU-landen.

De kinderbijslag en het kindgebonden budget worden m.i.v. 2014 niet meer buiten de EU geëxporteerd.

De Minister is naast wetswijziging van plan de aanpassing van circa 40 bilaterale sociale zekerheidsverdragen te initiëren in een nog nader aan te brengen volgorde van prioriteit. Indien de onderhandelingen niet leiden tot aanpassing van het verdrag, kan dat leiden tot opzegging van het verdrag.

Dit hele traject zal ook van de SVB als internationaal verbindingsorgaan volksverzekeringen met een omvangrijke klantenpopulatie in het buitenland, de nodige inspanningen vergen. Er zal geregeld een beroep op de SVB worden gedaan voor input en commentaar op de voorstellen en onderhandelingen. Ook is niet uit te sluiten dat de SVB en haar attachés in Marokko, Turkije en Suriname betrokken worden bij de onderhandelingen. De SVB heeft zich beraden over de communicatie naar haar klanten en andere betrokken partijen zoals de verbindingsorganen.

Het kabinet heeft ten aanzien van de AKW het volgende voor:

Het kabinet blijft via de kinderbijslag ouders in de kosten van kinderen ondersteunen. De kindregelingen (kinderopvang en kindgebonden budget) staan in het teken van bevordering van de eigen verantwoordelijkheid van ouders.

De minister heeft al eerder aan de Kamer laten weten dat hij zal bekijken of bundeling van kindregelingen interessant is. Hierover is begin 2012 nog geen duidelijkheid.

Ten aanzien van de AOW is het kabinet het volgende voornemens:

De AOW-leeftijd wordt met ingang van 1 januari 2020 verhoogd naar 66 jaar. Bovendien zal het kabinet een voorstel doen om in lijn met de afspraak die sociale partners onderling hebben gemaakt de AOW-leeftijd op den duur te koppelen aan de levensverwachting waarbij minimaal moet worden voldaan aan de 0,7% houdbaarheidsopbrengst. Voorts wordt de mogelijkheid gecreëerd om vanaf 2013 de AOW uit te stellen.

Met betrekking tot Handhaving is het kabinet het volgende van plan:

Hardere aanpak fraude uitkeringen. Fraude met uitkeringen ondermijnt de solidariteit. Onterecht verstrekte uitkeringen zullen daadwerkelijk worden teruggevorderd, ongeacht de hoogte van de fraude. Bijstandsgerechtigden worden bij fraude bestraft met het inhouden van de uitkering gedurende drie maanden. Het kabinet wil de regeldruk en de bureaucratie in de sociale zekerheid terugdringen door minder en gericht toezicht door de Arbeidsinspectie. In 2011 heeft de SVB een uitvoeringstoets op het voorgenomen verscherpte beleid uitgebracht; de bijbehorende wetgeving zal in de komende periode naar verwachting aangeboden worden aan de Tweede Kamer.

1.3.2 De Burgerpolis

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

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

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

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

De Burgerpolis is een bekend gedragen begrip binnen en buiten de SVB. Onder andere zijn de beginselen inmiddels omarmd in het kader van de Compacte overheid project 12 en binnen het rijksbeleid aangaande IT. Activiteiten binnen de SVB zullen 'Burgerpolis-proof' moeten zijn. Centraal staat de dienstverlening richting de klant. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel uitvinden, maar het haalbare inventariseren en het bestaande gebruiken.

Leidende principes

Bij de vormgeving van de Burgerpolis zijn onder meer de volgende 10 principes van belang.

De Burgerpolis:

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

Efficiency

In het huidige discours is de aanname dat kwaliteit in dienstverlening geld kost en dus ten koste gaat van de efficiency van de uitvoeringsorganisatie. Maar effectiviteit in de dienstverlening leidt juist tot lagere uitvoeringskosten.

- 1x goed communiceren voorkomt honderden telefoontjes
- 1x goed uitleggen voorkomt 10 brieven
- 1x een beslissing helder uitleggen voorkomt een bezwaar of beroepszaak.

Omgekeerd kunnen bezuinigingen wel degelijk tot verbetering van de dienstverlening leiden, bijvoorbeeld doordat bestaande praktijken ter discussie komen te staan. Daar ligt de uitdaging voor de Burgerpolis.

Meer zelfservice verhoogt de zelfredzaamheid van de burger en kan tot lagere uitvoeringskosten leiden, maar vergt soms wel initiële investeringen. Bestaande of in ontwikkeling zijnde generieke voorzieningen kunnen hierin voorzien. Mijnoverheid.nl en de Berichtenbox zijn voorbeelden. Een generieke correctiefaciliteit voor de burger die naar de juiste basisvoorziening leidt zal een belangrijke aanvulling zijn die de efficiency bij uitvoeringsorganisaties kan verhogen.

Voor de Burgerpolis als zodanig is geen separaat investeringsbudget benodigd; het concept van de Burgerpolis is en wordt geïntegreerd in onze dienstverlening, onze ketenrelaties en in onze verhouding met opdrachtgevers.

Verbinding met de SVB

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

De Burgerpolis als dienstverleningsconcept hanteert de volgende kernwaarden:

1. De dienstverlening maakt het mogelijk dat de burger inzage heeft in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
2. De dienstverlening maakt het mogelijk dat de burger foutieve gegevens kan corrigeren;
3. De dienstverlening is persoonlijk en de informatie is persoonsgebonden;
4. De dienstverlening is proactief (de burger wordt geïnformeerd over zijn/haar opgebouwde rechten, over wijzigingen in de regelgeving, track and trace van zijn gevalbehandeling, ook tussen ketenpartners) en de SVB is aanspreekbaar.

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

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

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

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

Via mijnoverheid.nl heeft de burger sinds 2011 toegang tot de "mijndomeinen" van een groot aantal overheidsorganisaties, waaronder een groot deel van het terrein van de sociale zekerheid. De Belastingdienst en het zorgdomein ontbreken hier nog.

O.a. in het kader van de Manifestgroep en de Compacte Overheid zal de SVB bijdragen aan de verdere ontwikkeling van inzage- en correctierecht voor de burger en inzicht in de sociale zekerheid in het algemeen. Een nadere uitwerking van de concrete doelen voor 2013 zal volgen in het definitieve Jaarplan 2013.

1.4 Beleidsdoelstellingen

Bestuurlijke verantwoording prestaties

Voor de bestuurlijke verantwoording en de interne sturing is het van belang om de ambities van de SVB te vertalen naar resultaten en prestaties. Binnen de bedrijfsvoering van de SVB is het monitoren hiervan onder meer geregeld door middel van het sturen op prestatie-indicatoren. Dit sluit aan bij de invulling van de wet SUWI waarbij in de verantwoording ook wordt gestreefd naar het uitdrukken van de prestaties in de vorm van prestatie-indicatoren. Voor het resultaatgebied SUWI zijn de prestatie-indicatoren in afstemming met het ministerie van SZW tot stand gekomen.

1.4.1 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstellingen:

- 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 verschillende snelheden hebben;
- de SVB is het visitekaartje van de uitvoering en koestert het vertrouwen dat de burger aan ons geeft.

Prestaties:

Efficiency

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. Hierbij wordt gekeken naar het evenwicht tussen de geleverde prestaties en de gebruikte middelen op totaal SVB niveau.

Er wordt gestreefd naar een gematigde kostenontwikkeling, rekening houdend met volume-, loon- en prijsontwikkelingen. Voor de planperiode moet de kostenontwikkeling gemiddeld, met uitzondering van de Anw, binnen loon- prijs- en volumeontwikkelingen blijven. Door de SVB wordt binnen het kader van doelmatigheid het efficiëncycijfer berekend. Dit efficiëncycijfer wordt gebaseerd op de begrote kosten, afgezet tegen de begrote kosten van het jaar daarvoor. Het efficiëncycijfer wordt opgenomen in het jaarplan en in het jaarverslag.

De SVB onderneemt, om intern inzicht te hebben in de doelmatigheid, de volgende acties die zijn opgenomen in de P&C-cyclus:

- toetsing op de relatie tussen begroting en gerelateerde activiteiten en doelstellingen;
- toelichting van de begrotingsuitputting per kostencategorie, waarbij aandacht wordt besteed aan (niet) uitgevoerde activiteiten en welke correctieve acties worden ondernomen;

Om goed en beheerst de doelen en daarmee de strategie te kunnen bereiken, is een goed besturingsinstrumentarium nodig. De gehanteerde instrumenten komen samen in de P&C cyclus.

- het afleggen van verantwoording over de mate waarin prestaties (producten of diensten) conform de afspraken met de Minister zijn gerealiseerd, gebeurt zowel kwalitatief als kwantitatief. In deze Meerjarenplanning 2013-2017 worden de doelstellingen gepresenteerd. In de verantwoording wordt aangegeven of alle doelstellingen zoals gecommuniceerd in het jaarplan zijn bereikt. Wanneer dit niet het geval is, wordt signaleerd of er tijdig afdoende acties zijn ondernomen. De meting vindt voor een belangrijk deel plaats aan de hand van prestatie-indicatoren;
- de relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen wordt op hoofdlijnen gelegd. Zolang de SVB de primaire taken binnen de gestelde streefwaarden uitvoert, binnen het daarvoor verstrekte budget, kan worden geconstateerd dat sprake is van een doelmatige uitvoering. De kosten van specifieke activiteiten worden afzonderlijk gemonitord wanneer ze te identificeren zijn als specifieke projecten. De SVB beschikt over een met het ministerie van SZW afgestemd costaccounting methodiek waarmee de meerjarenraming wordt bepaald.

Tijdigheid

De prestatie-indicatoren tijdigheid geven weer in welke mate de beschikkingen van de SVB tijdig worden afgegeven. Hierbij gaat het om het tijdig afhandelen van aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.

Tijdigheid is voor de SVB niet alleen een juridische aangelegenheid, maar ook (vooral) een kwestie van dienstverlening. In de komende jaren zal de SVB zich nog meer richten op het versnellen van haar reactietijd. Ontwikkelingen zoals elektronische uitwisseling met zusterorganen binnen en buiten de EU ondersteunen dit. De SVB hanteert in een aantal situaties al een afhandeltermijn die korter is dan de wettelijk toegestane termijn. Bijvoorbeeld voor aanvragen en mutaties die via internet binnenkomen. Deze kortere afhandeltermijn sluit beter aan bij de verwachtingen van de klant die van internet gebruik maakt.

Rechtmatigheid

De prestatie-indicator rechtmatigheid geeft weer in welke mate de lasten tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De SVB verantwoordt zich over de rechtmatigheid door de rechtmatigheid-scores per wet. Het rechtmatigheidsoordeel betreft de rechtmatigheid van de jaarrekening. De SVB geeft de individuele scores per wet en een oordeel over het totaal.

Handhaving

Bij het tegengaan van onrechtmatige uitkeringen staat preventie voorop. De SVB tracht dit te bereiken door advisering over nieuwe en aanpassing van bestaande wetgeving, goede aanvraagprocedures en voorlichting en fraude- alertheid van medewerkers en van de uitvoeringsprocessen.

Het ultieme doel van het handhavingsbeleid van de SVB is een optimale naleving van de regels door de klanten van de SVB. Naleving impliceert dat men de regels kent en bereid en in staat is de regels na te leven en dat ook daadwerkelijk doet. Omdat kennis van de regels nog geen naleving garandeert, kan de naleving verder worden bevorderd door een zo groot mogelijke pakkans van regelovertreders te verwezenlijken en te communiceren. Om de ondanks het preventieve handhavingsbeleid gepleegde onrechtmatigheden adequaat te ontdekken, zodat deze gecorrigeerd en gesanctioneerd kunnen worden, verricht de SVB risicoanalyses en daarop gebaseerde controles.

1.4.2 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. Daarbij richten we ons op het hele financiële dossier van de klant, in sociale zekerheid en zorg. 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, dus de volksverzekeringen;
- onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB richting een 8;
- de SVB zet de standaard voor dienstverlening van de overheid door de combinatie van innovatieve technologie met de persoonlijke maat.

Prestaties:

Klanttevredenheid

De SVB drukt klanttevredenheid uit in het percentage tevreden klanten. Het percentage tevreden klanten is het percentage klanten dat een onderdeel als goed, zeer goed of uitstekend beoordeelt.

1.4.3 Ambitie 3: 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: samenwerken met collega's in een serviceteam, in het overleg met een opdrachtgever of het oplossen van een probleem voor een klant, etc.

Prestaties: Alleen interne prestatie-indicatoren.

1.4.4 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;
- in het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van en verzekeringsplicht voor 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.

Prestaties: Alleen interne prestatie-indicatoren

1.4.5 Overzicht van de prestaties voor de periode 2013-2017

Overzicht van de prestaties

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren		Streefwaarden %		Realisatie %		
			2017	2012	2011	2010	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99	99,9	
		AIO	99	98	97	98,9	
	Handhaving*	Bekendheid met regels	>60	>60	>60	>60	
		Afdoeningspercentage	95	95	95	97	
	Nationale tijdigheid	AOW	98	98	98	100	
		Anw	96	96	96	99	
		AKW	96	96	96	100	
		AIO	95	95	95	97	
	International tijdigheid	AOW	96	96	96	99	
		Anw	96	96	96	98	
		AKW	96	96	96	98	
	Klantgerichtheid	Klanttevredenheid AAA (incl. AIO)	Telefonisch				90
			Internet				88
Schriftelijk						97	
Kwaliteit Dienstverlening		Algemeen	8	8	8	7,8	
Klachtenmanagement AAA (incl. AIO)		Tijdigheid afhandeling	95	95	95	97	
	Tevredenheid afhandeling **	85	85	85	-		
Efficiency	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex			2,5	

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

** 2-jaarlijks onderzoek, de eerste maal in 2009, in 2010 niet gemeten.

De streefwaarden voor de periode 2013-2017 zijn gelijkgesteld aan 2012, met uitzondering van de streefwaarde voor Rechtmatigheid AIO. Conform het verzoek van SZW heeft de SVB het ambitieniveau op het gebied van de rechtmatigheid AIO opnieuw bekeken. Dit heeft niet geleid tot bijstelling ten opzichte van het Ontwerp Jaarplan. De reden hiervoor is dat het uitvoeren van nieuwe, ingewikkelde regelingen gepaard gaat met een inleerperiode waarin meer fouten worden gemaakt dan gebruikelijk is voor de SVB. Daarnaast is vastgesteld dat de gemeenten in het verleden niet altijd rekening hebben gehouden met mogelijke buitenlandse pensioenen. Omdat de daarmee gemoeide 'oude fouten' in beginsel herstelbaar zijn, blijven deze 'oude fouten' ook in volgende jaren meetellen als onrechtmatig. Verder speelt de beleidsontwikkeling in de AIO met betrekking tot de intensievere toets op vakantieduur een rol.

In 2011 is een deel van de 'oude fouten' hersteld, door alsnog navraag te doen naar eventueel buitenlands pensioen. Tevens zijn voor nieuwe gevallen de procedures om mogelijk buitenlands pensioen te onderkennen verder aangescherpt. Naar verwachting zullen deze activiteiten leiden tot een geleidelijke verhoging van de rechtmatigheid en kan vanaf 2013 of uiterlijk 2014 de gebruikelijke norm van 99% worden toegepast. Vooruitlopend hierop is 2017 op 99% gesteld.

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

1.5 Huisvestingskader

Door de Raad van Bestuur is in 2007 een beleidskader vastgesteld met betrekking tot huisvesting van de SVB. Deze omvatte personele, strategische en efficiency overwegingen. De volgende uitgangspunten zijn hieruit afgeleid:

Uitgangssituatie

Met Programma SVB Tien is besloten om de huidige spreiding over negen vestigingsplaatsen gedurende de looptijd van het programma te handhaven. Reden daarvoor is om de eventuele arbeidsonrust, die gepaard zou kunnen gaan met veranderingen in de spreiding van de kantoren, niet tegelijkertijd te laten plaatsvinden met de grote veranderingen ten gevolge van het programma SVB Tien. In 2012 speelt in het kader van het programma SVB Tien het laatste deel van de implementatie van IST een belangrijke rol. De omvangrijke implementatie rechtvaardigt dat er gedurende de invoering nog niet wordt ingegrepen op de spreiding.

Spreiding

De huidige spreiding voldoet aan de destijds vastgestelde uitgangspunten. Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige vestigingen goed te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Het dienstverleningsconcept van de SVB gaat er immers vanuit dat de klant kiest hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, digitaal, schriftelijk of persoonlijk. Met name voor nieuwe groepen klanten, zoals de Nederlandse gemeenten in verband met de uitvoering van de gemeentelijke regelingen waarbij persoonlijk contact met medewerkers van de SVB mogelijk moet zijn, is die spreiding van strategisch belang. Bovendien is het uit het oogpunt van arbeidsmarktmogelijkheden gewenst om spreiding over het hele land te hebben. De huidige negen regionale vestigingen zorgen op dit moment voor de meest efficiënte personeelsbezetting en de klanten van de SVB worden daarmee optimaal bediend. De huidige uitgangspunten voor de spreiding van de vestigingen blijven daarom vooralsnog gehandhaafd.

Een ontwikkeling is dat de SVB meer een internetbank wordt. In lijn met het uitgangspunt om de digitalisering te maximaliseren, zet de SVB nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen (internet en web-diensten). Tegelijkertijd stuurt de SVB op verhoging van het gebruik van de digitale kanalen. Door deze ontwikkeling zal de visie ten aanzien van de spreiding van kantoren herzien moeten worden.

Contouren van een strategisch huisvestingsbeleid

Nu het programma SVB Tien het laatste jaar ingaat en de effecten daarvan merkbaar zullen gaan worden, zal in de loop van 2012 op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een vervroegde herijking van het huisvestingsbeleid van de SVB moeten plaatsvinden. Inzet daarbij zal zijn het afstemmen van een optimale kantoororganisatie (qua werkverdeling, huisvesting en kostenbeheersing) op de te verwachten forse daling in personeelsomvang van 2012 tot in 2015. Tevens zal het project Modernisering Werkomgeving de fysieke ruimtebehoefte beïnvloeden en daarmee de totale huisvestingsbehoefte van de SVB.

Overmaat

De SVB heeft op dit moment een overmaat voor wat betreft de huisvesting. Deze overmaat komt bij veel organisaties in meerdere of mindere mate voor en het is niet ongebruikelijk om deze aan te houden. Immers, een maximale overmaat/frictieleegstand van 10-15 % van de gebouwen zorgt voor de nodige flexibiliteit, waardoor de SVB in staat is om in te spelen op maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. Indien nodig kan de SVB snel nieuwe (project)teams opzetten en huisvesten binnen de eigen organisatie en gebruikmaken van de reeds bestaande interne infrastructuur.

Vanaf 2012 tot in 2015 zal door de aangegeven krimp in de personeelsomvang, de gevolgen van het project Modernisering Werkomgeving en de ontwikkelingen met betrekking tot de wijze van klantcontact, een toename ontstaan van de overmaat, die een vervroegde herijking van het huisvestingsbeleid rechtvaardigt.

Door de SVB wordt er in eerste instantie naar gestreefd om zoveel mogelijk van de extra overmaat te verhuren en verplichtingen aan te gaan tot verhuur voor langere perioden.

1.6 Programma SVB Tien (2012-2013)

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

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

Het programma werd bij aanvang georganiseerd in vier clusters:

Cluster 1: Serviceteams;

Cluster 2: Generieke processen en ICT;

Cluster 3: Vraagsturing in de O&I Organisatie (inmiddels afgerond);

Cluster 4: Ketensamenwerking (inmiddels afgerond).

1.6.1 Afronding programma SVB Tien

Na de voorgaande jaren van voorbereiding en eerste implementaties staat het programma SVB Tien in de jaren 2012 – 2013 in het teken van realisatie en afronding. Nadat in 2010 voorbereidingen en besluitvorming met betrekking tot vormgeving en invoering van de Integrale Serviceteams (IST) zijn afgerond, zijn met ingang van 2011 alle AA- en AKW-teams samengevoegd tot teams die beide regelingen uitvoeren. Er is gestart met het trainen van de IST-medewerkers.

De vernieuwing van de ICT is nodig om het geïntegreerd werken te ondersteunen. Het wordt ingevuld door het reeds in productie zijnde Business Release 1 (BR1) / Vrijwillig Verzekeren in Business Release 2 (BR2) uit te bouwen tot het gewenste Multi Regelingen Systeem (MRS), waarin Vrijwillig Verzekeren en de Kindregelingen geïmplementeerd zullen zijn.

Na afronding van de ontwerp-fase eind 2011 stelt de implementatiepartner momenteel de offerte voor de realisatie-fase op. Zij heeft reeds aangegeven dat de streefdatum najaar 2012 uit het programmaplan onder zware druk staat. Te verwachten is dat de realisatiefase, gevolgd door de implementatie-fase (test/acceptatie en de gebruikersimplementatie) tot in 2013 lopen, waarna het programma SVB Tien als zodanig afgesloten kan worden. In volgende releases, BR3 en verder, zullen de regelingen uit het AA-domein in het MRS geïmplementeerd worden. De realisatie van BR3 zal in 2013 en verder worden uitgevoerd door de lijnorganisatie.

1.6.2 Financiering

Programma SVB Tien loopt tot en met 2012, met eventueel uitloop in 2013. Met het ministerie van SZW zijn afspraken gemaakt over het programma SVB Tien en de bijbehorende kosten en baten.

Kosten

Door onderschrijding van het budget in 2011 is voor 2012 het bestaande budget van € 16 miljoen verhoogd met € 3,1 miljoen naar € 19,1 miljoen. Hiermee resteert nog een budget van € 3 miljoen voor afronding van het programma SVB-Tien in 2013.

De 'nieuwe' meerjaren-kostenraming ziet er dan als volgt uit:

	2010	2011	2012	2013
Kosten in jaar	14,8 mln.	13,1 mln.	19,1 mln.	3,0 mln.
Cumulatief	43,4 mln.	56,5 mln.	75,6 mln.	78,6 mln.
Rest budget ultimo jaar x	35,2 mln.	22,1 mln.	3,0 mln.	0 mln.

Baten

De meerjaren-raming van de baten is op basis van de met het ministerie van SZW overeengekomen taakstellende realisatie als volgt over de jaren verdeeld:

	2010	2011	2012	2013
Baten in jaar	3,2 mln.	2,2 mln.	3,3 mln.	3,2 mln.
Cumulatief	21,4 mln.	23,6 mln.	26,9 mln.	30,1 mln.
Rest baten ultimo jaar x	8,7 mln.	6,5 mln.	3,2 mln.	0 mln.
Totaal baten vanaf 2006	59,4 mln.	83,0 mln.	109,9 mln.	140,0 mln.

De voorziene baten zullen volledig worden gerealiseerd. Echter in samenhang met de besparingsopdracht 2012-2015 van de SVB zal het tempo van de besparingen van SVB Tien mogelijk worden herzien.

1.7 Project inhaalslag VVA (Programma Verzekeren)

Op 9 februari 2011 heeft de Raad van Bestuur besloten om de Inhaalslag VVA in beginsel eind 2012 te beëindigen en om voor 1 mei 2011 een Jaarplan VVA 2012 ten behoeve van de RvB te laten maken.

Op 14 maart 2011 heeft Minister Kamp een brief aan de Tweede Kamer gezonden, waarin hij schrijft: "De inhaalslag Volledige Verzekerden Administratie (VVA) wordt minder intensief ingevuld. Dit kan ook, omdat de burger bewuster nadenkt over het pensioen en meer zelf initiatief neemt; het stelselmatig benaderen van groepen met een mogelijk pensioengat heeft daardoor minder effect. Het blijft wel mogelijk dit traject in 2017 te voltooien, zoals uw Kamer ook is toegezegd."

Op 22 juni 2011 heeft de Raad van Bestuur ingestemd met het scenario '*Inhaalslag VVA vanaf eind 2012 temporiseren en in staande organisatie uitvoeren*'.

In de notitie "Inhaalslag VVA Jaarplan 2012" beschrijft de Inhaalslag VVA de veranderingen bij haar projecten en laat het zien wat de gevolgen voor de Meerjarenraming 2013-2017 en de begroting 2012 zijn.

Inhaalslag VVA, vanaf eind 2012 temporiseren en in staande organisatie Meerjarenbeeld 2008 t/m 2017 (bedragen x € 1.000)				
	Subtotaal	Begroting	Jaarlijks	TOTAAL
	2008-2011	2012	2013 t/m 2017	2008-2016
Mensjaren productie	479	84	34	733
Totaal directe kosten	€ 29.525	€ 4.782	€ 1.800	43.306
Wv uit VVA fonds	€ 4.155	€ 3.000	€ 1.500	14.655
Wv uit SVB begroting	€ 25.370	€ 1.782	€ 300	28.651

1.8 Project EESSI (EU-Zusterorganen EG Verordening 883/2004)

(Voorheen Programma Verzekeren – Cluster B)

Per 1 mei 2010 is EG Verordening 883/2004 die de coördinatie tussen EU-lidstaten met betrekking tot sociale zekerheidsregelingen van migrerende burgers regelt, in werking getreden. Project EU-Zusterorganen verzorgt de aansluiting op EESSI (het Europese netwerk) en de invoering van nieuwe berichtformaten. Richtdatum is 1 mei 2012.

Het automatiseren van de uitwisseling van E-formulieren met buitenlandse zusterorganen (EESSI) is echter vertraagd. De Europese infrastructuur voor de gegevensuitwisseling is nog van onvoldoende kwaliteit. Oplevering hiervan is nu voorzien voor zomer 2012. Op 18 oktober 2011 heeft de Administratieve Commissie (AC) een besluit genomen over de uiterste datum waarop alle lidstaten aangesloten moeten zijn op het EESSI-systeem. Het gaat om een uitstel van twee jaar: 1 mei 2012 is 1 mei 2014 geworden.

De Program Board van Programma Verzekeren heeft op basis van bovenstaande besloten het project te temporiseren, in afwachting van nadere Europese besluitvorming.

In het januari-overleg 2012 met het ministerie van SZW zal het verzoek worden gedaan om het resterende budget 2011 door te schuiven naar 2012 (en verder).

Er is op dit moment nog veel onzekerheid en er loopt een discussie over een mogelijk redesign. Het is daarom de verwachting dat de realisatie vooral in 2013 zal gaan plaatsvinden. In dat geval zal het budget voor 2012 grotendeels doorschuiven naar 2013.

Projectkosten EU-Zusterorganen (EESSI)					
	Oorspronkelijk 2011	Realisatie 2011	Restant 2011	Oorspronkelijk 2012	Nieuw 2012
Totaal	0,7 miljoen	0,2 miljoen	0,4 miljoen	0,3 miljoen	0,7 miljoen

Per 1 januari 2012 heeft het ministerie van SZW een jaarlijks budget van € 290.000 toegewezen ten behoeve van het beheer en onderhoud en uitwisselingskosten Rinis. In 2012 zal slechts een klein deel nodig zijn in 2013 waarschijnlijk het volledige bedrag.

2 Meerjarenkostenraming 2013-2017

2.1 Uitgangspunten

In dit hoofdstuk wordt de kostenontwikkeling van de SVB in de jaren 2013 tot en met 2017 weergegeven. De raming van de jaren 2013 tot en met 2017 is tot stand gekomen met het kostenmodel dat in samenwerking met het ministerie van SZW is ontwikkeld. De cijfers 2012 zijn gebaseerd op het gepresenteerde SVB jaarplan 2012 en vervolgens aangepast met later afgegeven beschikkingen. In dit model is de volumeontwikkeling leidend voor de ontwikkeling van de kosten. De kosten van alle gepresenteerde jaren worden in dit model op het prijsniveau 2011 weergegeven. Dat wil zeggen dat er geen rekening is gehouden met loon- en prijsindices na 2011. De loon- en prijscorrectie voor 2012 zal in de komende Meibrief worden gecommuniceerd.

In de gepresenteerde cijfers zijn de effecten van de "taakstelling regeerakkoord" verwerkt.

Op verzoek van het ministerie van SZW zijn de opgenomen cijfers met betrekking tot de volumina nog niet de meest actuele, omdat in de aanloop naar de meibrief 2013 hier nog nader overleg over gevoerd zal worden.

De Meerjarenkostenraming (MJKR) sluit aan bij het Kostenmodel dat tussen SVB en SZW is afgestemd. Hierin wordt gebruik gemaakt van de volumeramingen van FEZ/I&O. Voor de TOG wordt op verzoek van SZW gebruik gemaakt van een afwijkende (hogere) volumeraming, afkomstig van SZW. Dit heeft te maken met hun verwachting dat mensen met een AWBZ indicatie die nog geen TOG hebben, zullen gaan instromen.

Opzet en werking van het kostenmodel

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen vaste en variabele kosten. Per (SV) wet/regeling zijn voor de klantgroepen NL (binnenlands) en IR (met buitenlands aspect) prijzen (p) en hoeveelheden (q) gedefinieerd. Door deze met elkaar te vermenigvuldigen ($p \times q$) wordt het direct variabele kostendeel berekend. Hieraan worden de overige variabele kosten en vaste kosten toegevoegd.

Uitgangspunt hierbij is dat een deel (20%) van de personeelskosten vast is. Ook de volledige automatiserings-, huisvestings- en bureaunkosten en de kostensoort diensten en diversen worden in het model als vast beschouwd. Het kosten model wordt in overleg met het ministerie van SZW periodiek bijgewerkt, om te komen tot nieuwe, actuele kostenreeksen.

2.2 Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV + niet-SV)

Voor de jaren na 2015 wordt uitgegaan van de voorlopige raming van SZW. Dit betreft onder andere de nog niet vastgestelde taakstelling voor 2016 en 2017, respectievelijk € 1,6 miljoen en € 3,2 miljoen boven de gestelde € 26,4 miljoen in 2015. Deze bedragen zijn verwerkt in de onderstaande tabellen.

2.2.1 Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV)

Tabel 1. Staande organisatie (exclusief nieuw beleid)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	120,764	124,420	114,073	112,870	113,560	114,690
Anw	17,517	15,046	13,301	12,394	12,034	11,720
AKW	63,981	58,023	53,794	53,034	52,516	51,954
TOG	3,062	1,837	1,598	1,498	1,551	1,569
TAS	1,067	1,082	1,022	0,988	0,980	0,972
KGBKOT	3,620	2,893	2,731	2,641	2,619	2,598
Bijstand buitenland	0,550	0,550	0,550	0,550	0,547	0,545
AIO	13,869	12,331	12,332	12,726	13,419	14,035
MKOB	0,571	0,552	0,521	0,504	0,500	0,496
totaal SVB	225,001	216,734	199,920	197,204	197,726	198,578

De som van de kosten van de SVB: directe & overige variabele kosten en vaste kosten zonder nieuw beleid en projecten.

De cijfers 2013-2017 zijn afkomstig uit het Lightmodel dat door SZW en de SVB is ontwikkeld en wordt beheerd.

Tabel 2a. Nieuw beleid (plus)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	4,784	3,188	3,064	2,306	2,306	2,306
Anw	1,954	0,222	0,196	0,181	0,181	0,181
AKW	2,936	0,461	0,369	0,317	0,317	0,317
TOG	-	-	-	-	-	-
TAS	-	-	-	-	-	-
KGBKOT	-	-	-	-	-	-
Bijstand buitenland	-	-	-	-	-	-
AIO	1,065	-	-	-	-	-
MKOB	-	-	-	-	-	-
totaal SVB	10,739	3,871	3,630	2,804	2,804	2,804

Generieke korting	1,822	1,822	1,822	1,822	1,822	1,822
Woonlandbeginsel	1,483	0,444	0,326	0,259	0,259	0,259
Afbouw dubbele heffingskorting	0,390	-	-	-	-	-
EESSI	0,548	0,290	0,290	0,290	0,290	0,290
Doorschuiven budget EESSI '11 > '12	0,459	-	-	-	-	-
Wijziging w w b/aio	0,675	-	-	-	-	-
Wijziging ingangsdatum aow	1,955	1,076	0,952	0,194	0,194	0,194
Aanscherping handhaving en sancties	3,134	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239
Verlaging AKW tbv verhoging KGBKOT	0,273	-	-	-	-	-
Volumemuaties	-	-	-	-	-	-
Loon- en prijscompensatie	-	-	-	-	-	-

Tabel 2b. Nieuw beleid (min)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	-	-	-	-	-	-
Anw	-	-	-	-	-	-
AKW	-	-	-	-	-	-
TOG	-	-	-	-	-	-
TAS	-	-	-	-	-	-
KGBKOT	-	-	-	-	-	-
Bijstand buitenland	-	-	-	-	-	-
AIO	-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-
MKOB	-	-	-	-	-	-
totaal SVB	-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-

Afbouw dubbele heffingskorting	-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-	0,250-
--------------------------------	---	--------	--------	--------	--------	--------

Tabel 3. Projecten

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	14,321	3,150	1,500	1,500	1,500	1,589
Anw	2,474	0,360				
AKW	5,280	0,990				
TOG	-					
TAS	-					
KGBKOT	-					
Bijstand buitenland	-					
AIO	-					
MKOB						
totaal SVB	22,075	4,500	1,500	1,500	1,500	1,589

Budget programma SVB Tien	16,000	3,000				
Doorschuiven budget SVB Tien	3,075	-				
Onttrekking reserves tbv vervolg programma Vezekeren cluster A binnen de staande organisatie	3,000	1,500	1,500	1,500	1,500	1,589

Tabel 4. Staande organisatie + nieuw beleid + projecten

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	139,869	130,757	118,637	116,676	117,366	118,585
Anw	21,945	15,628	13,497	12,575	12,215	11,901
AKW	72,197	59,474	54,163	53,350	52,833	52,270
TOG	3,062	1,837	1,598	1,498	1,551	1,569
TAS	1,067	1,082	1,022	0,988	0,980	0,972
KGBKOT	3,620	2,893	2,731	2,641	2,619	2,598
Bijstand buitenland	0,550	0,550	0,550	0,550	0,547	0,545
AIO	14,934	12,081	12,082	12,476	13,169	13,785
MKOB	0,571	0,552	0,521	0,504	0,500	0,496
totaal SVB	257,815	224,855	204,800	201,258	201,780	202,720

Tabel 5. Financiering

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Totaal benodigd budget SVB *)	257,815	224,855	204,800	201,258	201,780	202,720
Bestemmingsreserve EESSI	0,459					
Bestemmingsfonds Versnelling VWA	3,000	1,500	1,500	1,500	1,500	1,589
Bestemmingsreserve SVB Tien	3,075					
Bestemmingsreserve PGB 2005-2008	6,660	6,680	0,696	-	-	-
Totaal SV-kosten (regulier budget)	244,621	216,675	202,604	199,758	200,280	201,131

*) Betreft het totaal van de tabellen 1, 2a, 2b en 3

In deze tabel staat w elk deel van de kosten die de SVB maakt w ordt gedekt via inzet van bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen.

Tabel 6. Sv kader ten laste van SZW (regulier budget)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW	127,229	122,577	116,441	115,176	115,866	116,996
Anw	21,391	15,628	13,497	12,575	12,215	11,901
AKW	72,197	59,474	54,163	53,350	52,833	52,270
TOG	3,062	1,837	1,598	1,498	1,551	1,569
TAS	1,067	1,082	1,022	0,988	0,980	0,972
KGBKOT	3,620	2,893	2,731	2,641	2,619	2,598
Bijstand buitenland	0,550	0,550	0,550	0,550	0,547	0,545
AIO	14,934	12,081	12,082	12,476	13,169	13,785
MKOB	0,571	0,552	0,521	0,504	0,500	0,496
Totaal SV-kader ten laste van SZW	244,621	216,675	202,604	199,758	200,280	201,131

Het budget dat w ordt gefinancierd vanuit de begroting van SZW verdeeld naar regeling (conform augustusbrief 2011 + alle beschikkingen nadien).

Tabel 7. Aansluiting met jaarplan 2012

Staande organisatie SZW kader		228,692	jaarplan 2012 p 29
VVA		3,000	jaarplan 2012 p 29
EESSI		0,548	brief SZW dd 23 sep 2011
EESSI doorschuiven budget 2011		0,459	
Wijziging WWB/AIO		0,675	brief SZW dd 25 okt 2011
wijziging ingangsdatum AOW		1,955	brief SZW dd 14 sep 2011
aanscherping handhaving en sancties		3,134	SZW lightmodel
verlaging AKW tbv verhoging KGBKOT		0,273	SZW lightmodel
afronding		0,004	
Programma SVB Tien financiering door SZW	16,000		jaarplan 2012 p 29
Bestemmingsfonds SVB Tien	3,075		bestemmingsfonds SVB Tien
Programma SVB Tien	19,075	19,075	
Totaal SV-kader		257,815	
Financiering bestemmingsfonds VVA		3,000	
Financiering bestemmingsfonds SVB Tien		3,075	
Financiering bestemmingsfonds EESSI		0,459	
Financiering uit PGB reserve		6,660	
Totaal SV-kader tlv SZW		244,621	

Tabel 8. Meerjarenkostenontwikkeling SVB (niet-SV)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
fvp	5,183	5,044	-	-	-	-
ssp	10,214	10,214	10,214	10,214	10,214	10,214
wmo	3,449	3,449	3,449	3,449	3,449	3,449
mant	3,095	3,095	3,095	3,095	3,095	3,095
rem	2,263	2,326	2,390	2,456	2,525	2,595
tns	0,474	0,474	0,474	0,474	0,474	0,474
Wuvo	10,110	9,478	8,696	7,913	7,131	6,348
vza	1,133	1,133	1,133	1,133	1,133	1,133
pensioenregister	0,665	0,665	0,665	0,665	0,665	0,665
derden	4,822	4,822	4,822	4,822	4,822	4,822
Totaal	41,408	40,700	34,938	34,221	33,508	32,795

Indien de cijfers over meerdere jaren constant zijn, wordt dit veroorzaakt door het feit dat er nog geen gedetailleerde informatie beschikbaar is.

Wuvo: In de eerste helft van 2012 zullen de SVB en VWS een vergoedingsstelsel gebaseerd op het PxQ systeem ontwerpen.

2.2.2 Invulling tweede deel taakstelling Coalitieakkoord

De SVB verleent op basis van een openbare aanbesteding door VWS de administratieve ondersteuning aan beheerders van Persoonsgebonden budgetten (PGB). De in het contract met VWS opgenomen vergoeding aan de SVB was hoger dan de werkelijke kosten. Dat heeft geleid tot opbouw van reserves. In een nieuw vanaf 1 januari 2009 bekrachtigd contract tussen VWS en SVB is opgenomen dat VWS voortaan de gedeclareerde kosten vergoedt. Hierdoor kunnen vanaf die datum geen nieuwe reserves meer ontstaan.

Over de aanwending van deze reserve van € 38,8 miljoen die tot eind 2008 door de SVB was opgebouwd, is tussen ministeries SZW, Financiën en VWS geruime tijd onderhandeld. Bij brieven d.d. 23-12-2009 heeft de staatssecretaris van SZW bepaald dat € 13,0 miljoen wordt ingezet voor dekking van de SZW-problematiek en € 5,0 miljoen voor dekking van besparingsverlies AWBZ-regeling in 2010. Het restant (€ 20,8 miljoen) wordt aangewend voor de financiering van het 2^e deel taakstelling SVB. De opbrengst van de efficiencytaakstelling is al opgenomen in de SVB-reeksen van SZW. De invulling door de SVB is eind 2009 geregeld.

Aanwending PGB reserve:

1=€ 1 mln

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
PGB reserve	20,786	0	6,75	6,66	6,68	0,696	0

2.2.3 Kosten per klant

In onderstaand overzicht zijn per wet het totaal aantal gerechtigden, de totale kosten en de kosten per klant weergegeven. De kosten zijn *inclusief* projecten en kostenreductie SVB Tien en *inclusief* nieuw beleid. Ook de kosten 2012 zijn hiervoor in dit overzicht gecorrigeerd.

Vanaf het jaar 2013 is de taakstelling regeerakkoord opgenomen in de cijfers. Dit heeft mede geleid tot lagere kosten per klant ten opzichte van het jaar 2012. Daarnaast zijn voor het jaar 2012 en de jaren daarna nieuwe beschikkingen toegekend, waarbij het toegekende budget voor 2012 beduidend hoger was dan de budgetten voor de jaren na 2012.

In tegenstelling tot de andere regelingen stijgen de kosten per klant Anw in de jaren 2013 tot en met 2017. Dit wordt veroorzaakt omdat het bestand in verhouding sneller afneemt dan de uitvoeringskosten. Dit komt door een gewijzigde verhouding tussen de vaste en variabele kosten. De vaste kosten gaan zwaarder wegen bij een afnemend bestand.

Tabel 9. Kosten per klant

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AOW						
bestand (aantal)	3.147.600	3.255.100	3.351.700	3.442.100	3.527.300	3.616.600
aanvragen (aantal)	252.600	239.100	231.000	226.900	224.200	230.400
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	139.869	130.757	118.637	116.676	117.366	118.585
kosten per klant (in €)	44	40	35	34	33	33
Anw						
bestand (aantal)	78.300	69.300	60.400	55.300	53.300	51.600
aanvragen (aantal)	12.300	11.200	10.000	9.400	9.400	9.300
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	21.945	15.628	13.497	12.575	12.215	11.901
kosten per klant (in €)	280	226	223	227	229	231
AKW						
bestand (aantal)	1.914.700	1.908.200	1.903.900	1.899.400	1.893.200	1.884.600
aanvragen (aantal)	117.700	117.200	117.400	117.700	118.200	118.800
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	72.197	59.474	54.163	53.350	52.833	52.270
kosten per klant (in €)	38	31	28	28	28	28
TOG excl keuringskosten						
bestand (aantal)	36.800	39.400	40.000	40.700	41.400	42.100
aanvragen (aantal)	7.200	7.600	7.600	7.600	7.600	7.700
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	3.062	1.837	1.598	1.498	1.551	1.569
kosten per klant (in €)	83	47	40	37	37	37
AIO						
bestand (aantal)	42.800	45.300	47.900	50.400	53.300	55.900
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	14.934	12.081	12.082	12.476	13.169	13.785
kosten per klant (in €)	349	267	252	248	247	247

Uitvoeringskosten Inclusief projecten en nieuw beleid

Kosten per klant 2012 zijn gebaseerd op de begroting 2012, kosten per klant 2013 en verder zijn gebaseerd op het Lightmodel.

Noot: Volume AIO is niet consistent met de volumeraming AIO in de januari nota. Dit komt doordat de volumecijfers in de meerjarenkostenraming zijn gebaseerd op het Lightmodel. In dit model zijn de cijfers verwerkt die op dit moment bij SZW bekend zijn. De januari-nota is, bij het opmaken van dit document, nog niet naar SZW gestuurd. De actuele cijfers zijn derhalve nog niet verwerkt. In het voorjaar 2012 wordt het Lightmodel aangepast, zodat de meibrief 2013 gebaseerd is op de dan actuele volumes.

2.3 Investerings

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën, te weten automatisering en huisvesting. De benodigde middelen voor de aanschaf van vaste activa worden door de SVB uitsluitend van het fonds AOW geleend. Hiervoor wordt een met de geldmarkt vergelijkbare vergoeding betaald aan dit fonds. De rekenrente bedraagt 3,1%. Deze rente wordt bij iedere begrotingsronde (jaarlijks) tot op heden vastgesteld door de directie FEZ van de SVB. De leningen worden volgens het lineaire systeem afgelost. Aflossingen op deze leningen zijn gelijk aan de afschrijving van de desbetreffende activa.

De investeringen worden in verschillende termijnen afgeschreven. Voor investeringen in automatiseringsapparatuur/software geldt een afschrijvingstermijn tussen de twee en vier jaar. Voor investeringen in huisvesting gelden afschrijvingstermijnen uiteenlopend van tien jaar (meubilair/stoffering) tot veertig jaar (gebouwen). De afschrijving op erfpacht is afhankelijk van de contractperiode. Afhankelijk van de rekenrente, hoogte en looptijd van de investeringen beïnvloeden deze grootheden de hoogte van de exploitatiekosten.

2.3.1 Automatiserings gerelateerde investeringen

Automatisering gerelateerde investeringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mainframes	4.145.000	12.000.000	6.775.000	1.275.000	1.275.000	1.250.000
Werkplekapparatuur	5.302.390	3.620.050	5.560.150	2.321.500	3.648.236	2.835.400
Netwerken	200.000	1.050.000	200.000	750.000	200.000	1.050.000
	9.647.390	16.670.050	12.535.150	4.346.500	5.123.236	5.135.400

NB: De cijfers zijn inclusief investeringen SVB-Tien

Algemeen

De automatiseringsinvesteringen zijn erop gericht een zo stabiel mogelijke en naar de laatste eisen ingerichte automatiseringsomgeving te creëren, zodat alle medewerkers hun taken zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren en de klant zo effectief en efficiënt mogelijk kan worden bediend.

Mainframes

De investeringen in mainframes betreffen o.a. Unix machines, Document Management Systeem (DMS) en SVB Tien. In 2013 zullen Unix machines (€ 250.000) worden vervangen. Voor het DMS (centrale opslag, beheer en ontsluiting van documenten) is over vier jaar (2011 tot en met 2014) in totaal € 2,0 miljoen begroot.

In het kader van SVB Tien zijn de aanschaf van Oracle licenties en de ontwikkeling van BR3 (AOW-domein) opgenomen. Het gaat hierbij om een investering van circa € 8,4 miljoen over vijf jaar (€ 3,6 miljoen in 2012 en 2013 tot en met 2016 € 1,2 miljoen per jaar) voor de Oracle licenties en € 15 miljoen over twee jaar (€ 10,0 miljoen in 2013 en € 5 miljoen in 2014) voor de ontwikkeling van BR3.

Werkplekapparatuur

Het betreft investeringen in Pc's, beeldschermen, printers, servers, Microsoftlicenties en scanners met bijbehorende software in het kader van DMS. Daarnaast wordt jaarlijks voor de aanschaf van software voor ondersteuning en bedrijfsvoering (beveiligingssoftware, portfoliomanagement, resourcemanagement, ontwikkelsoftware als WID en RAD enz.) € 0,5 miljoen begroot. Het betreft geen software voor de primaire dienstverlening. Met ingang van 2011 zijn ook de telefooncentrales onder de werkplekapparatuur opgenomen. De vervanging hiervan valt grotendeels in 2012 voor een bedrag van ruim € 2 miljoen

De aan te schaffen werkplekapparatuur is in het kader van de modernisering van de werkomgeving opnieuw genormeerd. Jaarlijks wordt op basis van de meest recente formatie i.c. 2011 een nieuwe berekening voor de komende jaren uitgevoerd.

Netwerken

Hieronder vallen verschillende investeringen voor het netwerk van de SVB waaronder de Remote Access Infrastructuur en het LAN/WAN. In 2013 wordt de 3Com apparatuur vervangen (€ 0,8 miljoen).

2.3.2 Huisvesting gerelateerde investeringen

Het groot onderhoud en de voor de vervanging benodigde middelen zijn voor de komende zes jaar in kaart gebracht. Hierbij is aandacht voor preventief- en correctief onderhoud, verwachte levensduur en wettelijke eisen waaraan moet worden voldaan. Dit plan is een resultante van een zo effectief en efficiënt mogelijk onderhoud- en vervangingsbeleid. Het huisvestingsbeleid is gericht op een zo stabiel mogelijke en voor de medewerkers prettige huisvestingssituatie.

In de kapitaaldienst worden voornamelijk bedragen \geq € 100.000 (investeringsgrens) meegenomen.

Het groot onderhoud en de vervangingsinvesteringen zijn deels in de exploitatie opgenomen, omdat het of herstelwerkzaamheden (in stand houden van de waarde) betreft dan wel bestedingen beneden de investeringsgrens.

Huisvesting gerelateerde investeringen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gebouw	-	-	-	-	-	-
Verbouwingen	4.402.226	200.000	175.000	1.650.000	0	150.000
Installaties	2.341.582	2.991.770	160.000	528.500	300.000	400.000
Meubilair/stoffering	11.947.999	0	100.000	0	0	250.000
	18.691.807	3.191.770	435.000	2.178.500	300.000	800.000

Eind 2010 is een start gemaakt met de modernisering van de werkomgeving op het hoofdkantoor te Amstelveen. Dit vergt de nodige investeringen in het gebouw en installaties en meubilair/stofferingen. De werkzaamheden zullen in het 1^e halfjaar van 2012 worden afgerond. Na ingebruikname zal de afschrijvingstermijn starten.

De werkplekmodernisering bij de vestigingskantoren wordt in 2012 uitgevoerd. Deze modernisering wordt in lijn gebracht met de opgelegde bezuinigingen.

Naast deze werkplekmodernisering zullen reguliere vervangingsinvesteringen plaatsvinden.