

6 maart 2013  
F&CU13.0051

# Sociale

# Verzekeringsbank

# SUWI-Jaarverslag

# 2012



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank



## Inhoudsopgave

<b>Bericht van de Raad van Bestuur</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>Kerncijfers en prestatie-indicatoren</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Taakstelling</b> .....	<b>9</b>
<b>2 Klanten en dienstverlening</b> .....	<b>12</b>
2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW) .....	12
2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw) .....	13
2.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW) .....	13
2.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO) .....	13
2.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) .....	14
2.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko) .....	14
2.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) .....	14
2.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS) .....	15
2.9 Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) .....	15
2.10 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) .....	15
2.11 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB) .....	16
2.12 Mantelzorgcompliment .....	16
2.13 Remigratiewet (REM) .....	16
2.14 Regeling Bijstand Buitenland .....	17
2.15 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ) .....	17
2.16 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) .....	17
2.17 Verzekeringsactiviteiten .....	17
<b>3 Organisatie en omgeving</b> .....	<b>21</b>
3.1 De organisatie .....	21
3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving .....	23
3.3 Gegevensuitwisseling .....	28
3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking .....	30
<b>4 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten</b> .....	<b>34</b>
4.1 Missie .....	34
4.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht .....	34
4.2.1 Rechtmatigheid .....	34
4.2.2 Tijdigheid .....	36
4.2.3 Bezwaar en Beroep .....	36
4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen .....	37
4.2.5 Handhaving .....	40
4.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant .....	43
4.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers .....	45
4.4.1 Activiteiten op sociaal gebied .....	46
4.4.2 Medewerkersbestand .....	48
4.4.3 Ziekteverzuim .....	48

4.5	Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijke betrokkenheid.....	48
4.5.1	Burgerpolis.....	49
4.5.2	Veranderprogramma SVB Tien .....	49
4.5.3	Mijn SVB/DigiD SVB.....	51
4.5.4	Pensioenregister.....	51
4.5.5	Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie .....	52
4.5.6	Manifestgroep .....	52
4.5.7	Rijksbrede Benchmark (RBB) .....	53
4.5.8	SVB en duurzaamheid.....	53
4.5.9	SVB Conferentie 2012.....	53
<b>5</b>	<b>Bedrijfsvoering .....</b>	<b>55</b>
5.1	Personeelskosten .....	56
5.2	Huisvestingskosten .....	57
5.3	Automatiseringskosten .....	58
5.4	Bureaunkosten .....	58
5.5	Diensten en diversen.....	58
5.6	Investerings.....	58
5.7	Uitbesteding en inkoop.....	59
<b>6</b>	<b>Governance.....</b>	<b>60</b>
6.1	Handvest Publiek Verantwoord.....	60
6.2	Code goed bestuur.....	60
6.3	Toezichtsbevindingen .....	61
6.4	Raad van Advies.....	61
6.5	Cliëntenraad .....	63
6.6	Risicomanagement.....	64
6.7	Privacy persoonsgegevens .....	64
6.8	Bedrijfsvoeringparagraaf 2012 .....	65
6.8.1	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid) .....	65
6.8.2	Kwaliteit van niet-financiële informatie.....	66
6.8.3	Prestatie-indicatoren.....	66
6.8.4	Doelmatigheid.....	66
6.8.5	Jaarplanactiviteiten.....	66
6.8.6	Financieel beheer .....	67
<b>7</b>	<b>Jaarrekening 2012.....</b>	<b>68</b>
<b>8</b>	<b>Publicaties en onderzoeken SVB .....</b>	<b>116</b>
	<b>Personalia .....</b>	<b>118</b>
	<b>Afkortingen en adressen.....</b>	<b>121</b>

<b>Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2012 en verantwoording grote ICT-projecten &gt; € 20 miljoen .....</b>		<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Bedrijfsvoering .....</b>	<b>2</b>
1.1	Uitbestede taken .....	2
1.2	ICT volgens CobiT .....	3
1.3	Suwinet.....	3
1.4	Bezwaar en Beroep .....	4
1.5	Handhaving .....	5
1.6	Huisvesting .....	6
1.7	Kwaliteitsborging informatievoorziening.....	8
1.8	Productiecijfers AOW / Anw / AKW .....	9
<b>2</b>	<b>Verantwoording grote ICT-projecten &gt; € 20 miljoen .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Uitvoering; verantwoording per wet .....</b>	<b>15</b>
3.1	AOW .....	15
3.1.1	Personen en uitkeringsjaren AOW in 2012 .....	15
3.1.2	Oude fouten AOW .....	15
3.1.3	Uitkeringslasten AOW .....	16
3.1.4	Uitvoeringskosten AOW .....	16
3.1.5	Premiebaten AOW .....	17
3.2	Anw .....	17
3.2.1	Personen en uitkeringsjaren Anw in 2012 .....	17
3.2.2	Oude fouten Anw.....	18
3.2.3	Uitkeringslasten Anw .....	18
3.2.4	Uitvoeringskosten Anw.....	19
3.2.5	Premiebaten Anw .....	19
3.3	AKW .....	19
3.3.1	Uitkeringslasten AKW.....	19
3.3.2	Uitvoeringskosten AKW .....	20
3.4	AIO.....	20
3.4.1	Oude fouten AIO .....	20
3.4.2	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AIO .....	21
3.4.3	Uitvoeringskosten AIO .....	22
3.5	MKOB.....	22
3.5.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten MKOB.....	22
3.5.2	Uitvoeringskosten MKOB .....	22
3.6	TOG .....	22
3.6.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG .....	22
3.6.2	Uitvoeringskosten TOG.....	23
3.7	TAS.....	23
3.7.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS .....	23
3.7.2	Uitvoeringskosten TAS .....	23
3.7.3	Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2012 .....	24
3.7.4	Percentage bij leven TAS.....	24
3.8	Wet op het kindgebonden budget (WKB) .....	25
3.8.1	Uitkeringslasten WKB.....	25
3.8.2	Uitvoeringskosten WKB .....	25
3.9	Wet Kinderopvangtoeslag (Wko).....	25
3.9.1	Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten Wko .....	25
3.10	Bijstand Buitenland.....	26
3.10.1	Uitkeringslasten Bijstand Buitenland .....	26
3.10.2	Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland .....	26
3.11	Uitvoeringskosten Niet-SV-regelingen .....	26

<b>4</b>	<b>Beleidsinformatie.....</b>	<b>27</b>
4.1	Aantallen .....	27
4.1.1	Instroom gerechtigden.....	27
4.1.2	Aantal gerechtigden.....	32
4.1.3	Aantal gerechtigden naar woonland .....	36
4.1.4	AWBZ .....	38
4.2	Handhaving .....	38
4.3	Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie.....	40
4.4	Wet dwangsom.....	42

## Bericht van de Raad van Bestuur

Een intensief jaar ligt achter ons. Een jaar waarin ontwikkelingen en ingrepen in de sociale zekerheid versneld bij ons komen, de taakstelling (of verdere bezuinigingen) wordt geëffectueerd en wij tegelijkertijd in hoog tempo eigen vernieuwingen moeten doorzetten. Wij kunnen zonder enig voorbehoud de verwachting uitspreken dat 2012 kenmerkend zal zijn voor de jaren die nog voor ons liggen.

Wet- en regelgeving is in toenemende mate onderhevig aan verandering. Het is daarbij een trend dat wijzigingen eerder leiden tot meer dan minder complexiteit van de uitvoering. Daarnaast tekenen zich de beleidseffecten van ingrepen in de sociale zekerheid zich af. Dit uit zich vooral in versobering van en beperking van de kring der verzekerden op diverse regelingen.

Het tempo waarin wet- en regelgeving wijzigt, neemt daarnaast toe. Die maatschappelijke dynamiek in ons sociale domein trekt een behoorlijke wissel op onze organisatie en medewerkers. Het leidt tot meer vragen van klanten, door groeiende onzekerheid over het recht op regelingen en onduidelijkheid over de inhoud van regelingen.

Illustratief zijn de diverse wijzigingsvoorstellen in 2012 rondom de AOW geweest. Die hebben onder andere geleid tot het ingaan van de AOW op de verjaardagsdatum en verschillende varianten op verhoging van de AOW-leeftijd. Gegeven de beperkte doorlooptijd in een turbulente periode heeft de SVB alvast diverse voorbereidingen getroffen voor implementatie, met soms te elfder ure nog een wijziging. Tezelfdertijd zijn majeure wijzigingen op de export van uitkeringen buiten de EU in de sociale zekerheid doorgevoerd en zijn er voorbereidingen getroffen voor het stopzetten van de kinderbijslag buiten de EU, nu in afwachting van het advies van de Raad van State.

We zijn er weliswaar in geslaagd deze ingrijpende wijzigingen succesvol door te voeren, maar de trend dat spoedwetgeving toeneemt, baart ons zorgen met het oog op onze belofte van gedegen en integere uitvoering. Daar kan iedereen al decennialang op vertrouwen. Het vereist grote inspanningen om deze kernkwaliteiten hoog te houden.

Intern zijn de gevolgen van de bezuinigingen merkbaar en voelbaar geworden.

Er heeft een bezinning op taken en werkzaamheden plaatsgevonden en is een personeelsreductie geëffectueerd. Het afgelopen jaar zijn voorbereidingen getroffen om van drie naar twee bestuursleden te gaan en is de top en het middenkader gehalveerd. Deze herijking heeft begin van dit jaar in verschillende organisatie onderdelen tot een herinrichting geleid met een sterke focus op centrale sturing, integraal werken, verregaande digitalisering en geautomatiseerde afhandeling.

De belangrijkste basis voor ons handelen is onveranderd gebleven: het leveren van excellente dienstverlening. Deze koers is ooit door de in het afgelopen jaar door pensionering teruggetreden bestuursvoorzitter Erry Stoové ingezet. En met succes, daarvoor betuigen wij hem dank. De SVB kan bogen op een uitstekende reputatie. Ook in 2012 zijn we beloond met opnieuw een hogere waardering van onze klanten. Dit, en het ontvangen van de Hostmanship award, zijn voor ons de bevestiging dat we nog steeds de juiste koers varen en het is een groot compliment aan onze medewerkers in deze turbulente tijden.

In lijn met deze koers is in 2012 na enkele jaren van gedegen voorbereiding, gestart met de bouw van de nieuwe ICT-infrastructuur. Dit moet resulteren in een multiregelingsstelsel, gevoed met gegevens van vele miljoenen klanten en burgers aan wie we diensten verlenen.

De SVB wil een bedrijf zijn en blijven dat op een effectieve manier – zonder de menselijke maat te verliezen – bijdraagt aan het vertrouwen in de overheid. Onze overtuiging blijft het leveren van excellente dienstverlening door blijvende vernieuwing en verbetering. En altijd vanuit het perspectief van de burger. Dat leidt niet alleen tot hoge klanttevredenheid, maar uiteindelijk ook tot lagere uitvoeringskosten.

Samenvattend staat de SVB de komende jaren voor de grote uitdaging om gelijktijdig te bezuinigen en te vernieuwen, de prestaties op peil te houden en majeure nieuwe wetwijzigingen door te voeren. Dit is een zware opgave die van alle partijen de komende jaren volledige focus vraagt.

Amstelveen, 6 maart 2013  
De voorzitter van de Raad van Bestuur

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA



## Samenvatting

De SVB is een gedegen, loyale en omgevingsgerichte uitvoerder van volksverzekeringen en diverse andere persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg. Wij zorgen ervoor dat iedereen weet en krijgt waarop hij of zij recht heeft. Niet meer en niet minder. Dat doen we in opdracht van de overheid, al ruim 110 jaar. Die taken nemen we uiterst serieus. Daarom voeren we niet alleen uit, maar zijn we ook nauw betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. We hebben een diepgewortelde betrokkenheid bij onze klanten en ontwikkelen en vernieuwen onze processen en procedures altijd vanuit het perspectief van die klant.

In het afgelopen jaar zijn we ons wellicht meer dan ooit bewust geweest van deze taakopvatting en visie. De SVB heeft vanaf 2012 in het kader van de bezuinigingen van opeenvolgende kabinetten een forse taakstelling gekregen waarvan de eerste ingrijpende maatregelen in 2012 zijn doorgevoerd. Tegelijkertijd neemt het aantal AOW-klanten toe en wordt de uitvoering van bestaande én nieuwe regelingen complexer. Het afgelopen jaar heeft zich daarnaast gekenmerkt door een opeenvolging van majeure wetsvoorstellen en -wijzigingen in het hele domein van sociale zekerheid en zorg die onze uitvoering en onze klanten raakten en nog zullen raken. Last but not least investeren we in nieuwe ICT-infrastructuur. Dat zal resulteren in een multiregelingsstelsel, gevoed met de gegevens van ruim 5 miljoen klanten met een directe uitkeringsrelatie en 18 miljoen burgers aan wie we diensten verlenen. Het vereist grote inspanningen de komende jaren om de kernkwaliteiten hoog te houden.

Het is zeker niet vanzelfsprekend dat de SVB tegelijkertijd de organisatie ontwikkelt, èn bezuinigt, èn vernieuwt, èn excelleert in dienstverlening. Dat legt veel druk op de organisatie en op het incasservermogen van de medewerkers. Met de taakstelling worden de grenzen van de kwaliteit van dienstverlening opgezocht. De realisatie van de beoogde personeelsreductie betekent een forse aanslag op de capaciteit in een periode waarin dynamiek en veranderingen overheersen. Daarnaast hebben de eind 2012 aangekondigde gedwongen ontslagen tot onrust en verdriet geleid bij zowel degenen waarvan wij afscheid moeten nemen als bij de achterblijvers.

Niettemin, wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er zijn. Voor datgene waar ze recht op hebben, voor de miljoenen vragen en aanvragen die we jaarlijks verwerken. Van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen ècht verder helpt. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Door de regelingen loyaal, rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uit te voeren.

## Waardering

Dit hebben we ook in 2012 opnieuw willen waarmaken. Dat klanten dit weten te waarderen, blijkt uit de verschillende klanttevredenheidsonderzoeken in de afgelopen jaren. Bij het meest recente klanttevredenheidsonderzoek dat in september 2012 is uitgevoerd, is de SVB door klanten maar liefst beoordeeld met een 8. Opnieuw is de klanttevredenheid hoger, dit in combinatie met jaarlijks vanaf 2009 afnemende of gelijkblijvende kosten voor de uitvoering van onze grootste regelingen als AOW en AKW.

Onze dienstverlening is daarnaast beloond met de Hostmanship Award. In de categorie Uitvoeringsorganisaties en Zorg & Welzijn is de SVB er het best in geslaagd klanten het gevoel te geven welkom te zijn. Dit blijkt uit onafhankelijk onderzoek van TNS NIPO bij gemeenten, ziekenhuizen, uitvoeringsorganisaties en zorg- of welzijnsinstellingen. De SVB scoorde met een 7,6 als hoogste.

Hoewel verheugd over deze waarderingen, beginnen de gevolgen van de bezuinigingen en de opgevoerde druk merkbaar en voelbaar te worden. Door de geschetste opgaven waarvoor de SVB staat, is het risico op fouten toegenomen. Het is de realiteit waarin we nu moeten opereren. Dit blijft concernbreed en over alle regelingen heen genomen echter ruim binnen alle afgesproken en wettelijke bandbreedtes.

### **Wet- en regelgeving: majeure wetswijzigingen en grote dynamiek in het domein van sociale zekerheid en zorg**

Er is al geruime tijd sprake van een trend waarin de complexiteit van de uitvoering toeneemt en wet- en regelgeving in toenemende mate onderhevig is aan verandering, mede ingegeven door de versobering in sociale zekerheid en zorg.

Het afgelopen jaar is illustratief. Na jarenlang relatief beleidsarm te zijn geweest, is de leeftijdsverhoging van de AOW met spoedwetgeving een feit. Dit na een lange maatschappelijke en politieke discussie en een turbulente periode waarin verschillende varianten onder de loep zijn genomen. Dit heeft intensieve voorbereiding in nauwe samenwerking met het ministerie van SZW gevergd. Ondanks de korte invoeringstijd en de benodigde grote ICT-inspanning is de SVB erin geslaagd de ingrijpende wijzigingen succesvol door te voeren. Verbeteringen in de uitvoering van de AIO (die zouden hebben bijgedragen aan een hogere rechtmatigheid en lagere kosten) zijn hiervoor op de langere baan geschoven. Inmiddels zijn er voor de AIO afspraken gemaakt over een verbeterplan.

In het afgelopen jaar zijn verschillende wetswijzigingen aangenomen of aangeboden aan de Tweede Kamer met gevolgen voor TOG-gerechtigden, remigranten, kinderbijslag- en Anw-gerechtigden buiten de EU, en AIO-gerechtigden. Het Regeerakkoord Rutte-Samsom dat in het najaar 2012 is gesloten, bevat een pakket nieuwe maatregelen, dat de uitvoering van de SVB de komende jaren raakt. Ten aanzien van vrijwel alle wetten die de SVB uitvoert zullen wijzigingen optreden.

De samenhang in de keten sociale zekerheid en zorg neemt toe, en hierdoor ook de samenwerking tussen opdrachtgevers, uitvoeringsorganisaties en ketenpartners. De SVB verleent in dit kader diensten aan instanties als het College voor Zorgverzekeringen voor de vaststelling of iemand verplicht verzekerd is voor de AWBZ, aan de Belastingdienst over het recht op kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag en aan UWV en CVZ over ontheffingen van premieplicht aan gemoedsbezwaarden.

Deze uitwisseling van gegevens tussen instanties vindt geautomatiseerd plaats, waarbij wij ernaar streven om de informatie ook direct aan klanten beschikbaar te stellen, opdat zij inzicht krijgen in hun persoonlijke situatie.

Zo weten mensen bijvoorbeeld dankzij mijnpensioenoverzicht.nl wat hun AOW-opbouw is, wijzen wij hen op de gevolgen van het niet-verzekerd zijn voor de AOW en informeren wij hen als blijkt dat zij onterecht geen premies hebben betaald. Dit laatste leidt er veelal toe dat mensen alsnog hun premies betalen. In het andere geval worden zij uiteindelijk gekort op hun toekomstige AOW-pensioen. Deze gegevensuitwisselingen zijn allemaal mogelijk dankzij de Basisadministratie Volksverzekeringen, die de SVB beheert.

Het benutten van diverse technologische mogelijkheden sluit aan bij de basisprincipes die wij hanteren in onze dienstverlening: transparant, eenvoudig, persoonlijke, integraal en efficiënt, zowel voor de burger als de overheid. De SVB zal nog meer een ICT-afhankelijke uitvoeringsorganisatie worden. DigiD, basisregistraties en het bancaire betalingsverkeer zijn voor ons instrumenten waarop we praktisch blind moeten kunnen varen, anders kunnen wij onze ambities niet waarmaken. Overheidsbreed moeten hiervoor garanties worden geschapen. De ICT-middelen gekoppeld aan het internet geven een impuls aan elektronische dienstverlening. We automatiseren – en digitaliseren – waar het kan, we bieden maatwerk waar het moet. Onze klanten weten dat op waarde te schatten. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen.

### **Open netwerkorganisatie: gegevensbescherming en -uitwisseling**

De SVB ontwikkelt zich verder tot een open netwerkorganisatie, zowel in binnen- als buitenland. De (keten)afhankelijkheid en kwetsbaarheid nemen daardoor toe, reden voor de SVB om in 2012 haar informatiebeveiligingsbeleid te herijken. UWV, SVB, Belastingdienst en DUO hebben daarnaast in 2012 het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) opgericht. Binnen het CIP wordt kennis gebundeld en gedeeld, adviezen gegeven en samengewerkt bij het oplossen van knelpunten en calamiteiten. De SVB zal ook in komende jaren een actieve bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van het CIP.

De SVB heeft ruim 350.000 klanten in het buitenland. Met buitenlandse zusterorganen onderhouden we intensief contact en wisselen we gegevens uit om het recht van klanten vast te stellen of hen hierover te informeren. De buitenlandse gegevensuitwisseling van de SVB speelt zich vooral – maar zeker niet uitsluitend – in EU-verband af. Sinds eind 2011 voert de SVB met 14 landen een elektronische gegevensuitwisseling uit, of is met landen in gesprek om tot een elektronische gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast hebben er proefuitwisselingen met Aruba en Curaçao plaatsgevonden. Doel van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen, sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en fraude en misbruik te beperken. In dit verband is het spijtig dat het Europese EESSI-traject vertraging heeft opgelopen. Waar we inmiddels met Australië (Centrelink) digitaal berichten kunnen uitwisselen, zijn we voor overlijdens van klanten in EU-landen als Griekenland doorgaans nog steeds afhankelijk van papieren formulieren.

### **Operational excellence**

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

Jaarlijks verwerkt de SVB vele miljoenen aanvragen en mutaties. Steeds meer gaan deze aanvragen en mutaties digitaal en worden ze (vol)automatisch verwerkt. Het percentage klanten dat via internet aanvraagt is bij de AOW gestegen van 20% (2010), 52% (2011) naar 67% in 2012. Het aantal automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is gestegen van 40% (2011) naar 51% (2012). Bij de AKW-aanvraag wordt inmiddels 98% via internet ingediend (89% in 2011) en ongeveer 75% automatisch afgehandeld. Het streven is om het percentage automatisch afhandelen bij zowel de AOW als de AKW verder te verhogen.

De aansluiting op de berichtenbox MijnOverheid.nl is verbeterd. Door promotie van de berichtenbox in brieven, op de website en op MijnSVB.nl is het aantal gebruikers van de berichtenbox in 2012 fors gegroeid van 65.000 (2010), 140.000 (2011) naar 300.000. Dat zijn klanten die op *MijnOverheid* hebben aangegeven, dat ze post van de SVB digitaal willen ontvangen. Naar verwachting gaat dit op termijn een aanzienlijke besparing bij post en mailings opleveren.

In 2012 is het aantal klachten met 3% licht gestegen. Het percentage gegrond verklaarde klachten is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. De termijn van 6 weken, waarbinnen de klacht behandeld dient te worden, is in 99% van de gevallen gehaald.

### **Fraude en handhaving**

Als het om handhaving gaat, staat preventie bij de SVB voorop. Onze handhaving is gericht op het betrouwbaar en betaalbaar houden van het stelsel van sociale verzekeringen. We informeren onze klanten over rechten en plichten op diverse manieren. Zo participeert de SVB in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van SZW en geeft de SVB voorlichting via de site, in brochures en in periodieken. In het kader van preventie is – met het oog op aangescherpte sanctiebeleid op sociale uitkeringen dat per 2013 in werking trad – in de voorlichting extra aandacht geschonken aan de verhoging van boetes vanaf 2013. Door klanten hierover goed voor te lichten, kunnen boeten en sancties worden voorkomen.

Via risicogestuurde controles en uitwisseling van gegevens met andere instanties detecteert de SVB eventuele onrechtmatigheden. We controleren bijvoorbeeld de leefsituatie en het inkomen in gevallen waarin dat relevant is. Bij fouten of fraude door klanten corrigeren we de uitkering, vorderen we het teveel betaalde terug en leggen we, indien nodig, een sanctie op. In 2012 is bij 11.020 personen een terugvordering opgelegd voor in totaal € 17,4 miljoen.

Bij een vermoeden van fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs voor strafbare feiten doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie. In 2012 zijn 2.254 fraudeonderzoeken en 3.950 fraudezaken uitgevoerd en zijn 98 aangiftes gedaan, ruim 30 minder dan vorig jaar. Het lagere aantal houdt verband met de verschuiving van strafrechtelijke naar administratiefrechtelijke aanpak van fraude.

De SVB voert standaard een aantal onderzoeken uit naar de AOW/Anw en kinderbijslag in het buitenland. Ook nemen we deel aan de zogeheten interventiestructuur. Dat houdt in dat instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar fraude wordt vermoed. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. In 2012 hebben we deelgenomen aan 35 onderzoeken door interventieteams.

De SVB is door het Ministerie van SZW aangewezen als nationaal contactpunt voor Nederland in Europa voor fraude en fouten. Doel is inrichting van een elektronisch platform voor wederzijdse communicatie tussen de EU-contactpunten, zodat grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van fraude-aanpak beter wordt georganiseerd. Begin 2013 heeft een kick-off plaatsgevonden waarbij alle EU-deelnemers waren vertegenwoordigd.

## Kerncijfers en prestatie-indicatoren

### Kerncijfers 2012

(excl. mutaties in voorzieningen, incl. projecten)

	2012	2011	2010	2009	2008
<b>AOW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	31.415	29.995	28.618	27.580	26.446
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	1	484	1.178	1.217	483
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	113	118	124	126	117
Aantal klanten	4.135.932	3.016.955	2.881.335	2.812.866	2.734.510
Kosten per klant (x € 1)	36	39	43	45	43
Uvk in % van Ukl + Tgk	0,36	0,39	0,42	0,44	0,44
<b>Anw</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	901	1.040	1.137	1.224	1.287
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	16	18	21	23	22
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	18	20	24	24	24
Aantal klanten	74.980	86.657	98.359	106.495	115.178
Kosten per klant (x € 1)	237	232	247	229	204
Uvk in % van Ukl + Tgk	1,94	1,90	2,09	1,95	1,80
<b>AKW</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.236	3.346	3.371	3.401	3.390
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	70	71	72	75	66
Aantal klanten *	1.912.447	1.933.920	1.932.097	1.932.708	1.929.722
Kosten per klant (x € 1)	37	37	37	39	34
Uvk in % van Ukl	2,16	2,13	2,14	2,20	1,96
<b>TOG (t/m 2008 incl. keuringskosten)</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	28	34	55	52	50
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	3	3	6	5	7
Aantal klanten *	26.988	29.057	65.495	63.794	58.783
Kosten per klant (x € 1)	107	110	85	85	114
Uvk in % van Ukl	10,18	9,34	10,24	10,36	13,36
<b>TAS</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3	4	3	3	2
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	345	352	347	319	305
Kosten per klant (x € 1)	3.032	2.926	3.245	4.119	2.492
Uvk in % van Ukl	33,73	28,60	35,89	44,01	38,00
<b>Kindgebonden budget</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	9	10	5	2	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	4	4	3	4	3
Aantal klanten	10.899	9.890	7.860	5.600	-
Kosten per klant (x € 1)	400	366	369	643	-
Uvk in % van Ukl	49,75	35,29	58,09	211,82	-
<b>Bijstand Buitenland **</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	2	2	2	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	0,1
Aantal klanten	221	227	253	271	-
Kosten per klant (x € 1)	2.498	3.101	2.660	2.269	-
Uvk in % van Ukl	37,12	43,95	42,06	39,78	-
<b>AIO</b>					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	200	212	202	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	17	14	12	-	-
Aantal huishoudens met AIO	41.100	41.259	38.484	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	404	349	301	-	-
Uvk in % van Ukl	8,28	6,78	5,73	-	-
<b>MKOB</b>					
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	1.124	624	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,47	1,20	-	-	-
Aantal klanten	2.835.934	2.727.548	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	0,16	0,44	-	-	-
Uvk in % van Tgk	0,04	0,19	-	-	-

Wko ***	2012	2011	2010	2009	2008
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	0,46	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,15	-	-	-	-
Aantal huishoudens	386	-	-	-	-
Kosten per huishouden met Wko (x € 1)	-	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	32,53	-	-	-	-

\* Het aantal klanten AKW en TOG in 2012 betreft voorlopige cijfers. Het aantal klanten in de voorgaande jaren betreft definitieve cijfers.

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

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

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

### Prestatie-indicatoren

	Streefwaarden 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2011
<b>Efficiënte uitvoeringsprocessen</b>			
Efficiency [1]	-	3,0%	4,8%
<b>Klantgerichte uitvoering</b>			
Klanttevredenheidsonderzoek [2]	8	8,0	-
Tijdigheid klachtafhandeling	95%	99%	95%
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>			
Nationale tijdigheid:[3]			
AOW	98%	99%	99%
Anw	96%	98%	98%
AKW	96%	99%	100%
AIO	95%	99%	98%
TOG	85%	99%	100%
TAS	98%	100%	100%
Internationale tijdigheid:[4]			
AOW	96%	98%	99%
Anw	96%	98%	97%
AKW	96%	98%	98%
Rechtmatigheid [5]	99%	99,9%	99,9%
<b>Handhaving</b>			
Bekendheid met verplichtingen			
AOW samenwonen	60%	85%	79%
AOW inkomen	60%	84%	80%
Anw samenwonen	60%	92%	89%
Anw inkomen	60%	97%	93%
AKW inkomen kind	60%	83%	87%
AKW einde studie kind	60%	69%	69%
AIO samenwonen	60%	90%	74%
AIO inkomen	60%	93%	89%
Afdoening [6]	95%	91%	96%

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

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

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

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

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

[6] Afdoening: zie paragraaf 4.2.5 Handhaving in het jaarverslag.

## 1 Taakstelling

De SVB moet ultimo 2015, ten opzichte van 2011, in totaal een bezuiniging van circa € 54 miljoen realiseren. Het betreft circa € 27 miljoen uit bezuinigingsmaatregelen van eerdere kabinetten en circa € 27 miljoen uit het vorige regeerakkoord. Voor de periode na 2015 komen weer nieuwe bezuinigingen op de SVB af.

De SVB zal conform afspraak invulling geven aan de taakstelling. Ook houdt de SVB vast aan haar missie en visie om excellente dienstverlening aan de burger te blijven verlenen en zet ze in op blijvende vernieuwing, onder meer via de invoering van het Multiregelingensysteem (veranderprogramma SVB Tien)

De uitdagingen waar de SVB voor staat zijn dan ook: gelijktijdig bezuinigen en vernieuwen, de prestaties op peil houden én majeure wetwijzigingen doorvoeren. Dit is niet vanzelfsprekend. De maatregelen vragen bijzonder veel van de organisatie. De SVB ervaart bovendien dat spoedwetgeving toeneemt met als gevolg dat de SVB - vooruitlopend op definitieve accordering door beide kamers - alvast tot voorbereiding van implementatie van voorgenomen wetgeving dient over te gaan, met soms te elfder ure nog een wijziging of uitstel. Daardoor neemt de druk op de organisatie toe.

Dit alles noodzaakt tot het maken van ingrijpende keuzes. In het afgelopen jaar zijn hiertoe concrete maatregelen genomen:

1. Halvering van de top en het aantal directies. Dit is in 2012 gerealiseerd;
2. Forse beoogde personele reductie van circa 650 fte in de komende jaren. In 2011 en 2012 is hier zowel in de uitvoering als in de staf en ondersteuning al een flink deel van gerealiseerd;
3. Onderzoeken van samenwerkingsverbanden in de keten en optimalisering huisvesting;
4. Besparingen op inkoop, inhuur externen en huisvesting;
5. Verdere professionalisering integraal risicomangement.

Tot slot is een sterke focus aangebracht in de aansturing van de organisatie, het integraal werken en verdere digitalisering van de dienstverlening.

### *Personele reductie met circa 650 formatieplaatsen*

De 'krimp' wordt gerealiseerd door een samenstel van te nemen maatregelen en het verzilveren van eerder in gang gezette ontwikkelingen. Als eerste kan worden genoemd de reeds voorgenomen reductie uit hoofde van het programma SVB Tien. Andere maatregelen zijn de reductie en concentratie van staf en ondersteuning (-/- 30%), en een geleidelijke verhoging van de productiviteitsnorm in combinatie met aanpassing van wet- & regelgeving in voorbereiding (SZW). Tenslotte noemen wij de vermindering van het aantal interne controles, de versoering van kwaliteitsmetingen en de doorvoering van nieuwe zakelijkheid en kanaalsturing.

De voorgenomen reductie is bij de verschillende organisatieonderdelen meerjarig ingeboekt, waarbij zoals hierboven geschetst, voor de korte en middellange termijn ook al de benodigde concrete maatregelen zijn genomen.

### *Vereenvoudiging wet- & regelgeving*

In eerdere besprekingen met het ministerie van SZW zijn globale afspraken gemaakt over 16 inhoudelijke voorstellen die alle te maken hebben met vereenvoudiging van wet- & regelgeving. Hiermee was oorspronkelijk een bedrag van circa € 7,9 miljoen aan besparingen ingebracht in de uitvoeringskosten.

Het conceptwetsvoorstel Vereenvoudiging Regelingen SVB is in het tweede tertaal in de Tweede Kamer besproken en begin 2013 aanhangig bij de Eerste Kamer. Het wetsvoorstel moest de realisatie van de taakstellingen mede mogelijk maken door taken van de SVB te laten vervallen. In de Tweede Kamer is de vereenvoudiging van de kinderbijslag echter geschrapt. Het geamendeerde wetsvoorstel leidt tot een besparingsverlies van € 1,8 miljoen ten opzichte van het oorspronkelijke voorstel. Hierdoor wordt door het geamendeerde voorstel nog slechts een besparing van € 0,4 miljoen op de uitvoeringskosten gerealiseerd.

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel in de Tweede Kamer is toegezegd dat de Kamer een oplossing zal bieden voor het besparingsverlies als gevolg van het amendement. Een concreet voorstel is nog niet ontvangen. De SVB rekent hier wel op.

Met uitzondering van het reeds gememoreerde gat van € 1,8 miljoen is de SVB op schema met het behalen van de bezuinigingstaakstelling tot en met 2015. In 2015 is nog een aanzienlijk taakstelling te realiseren rondom huisvesting. Door de verslechterende marktomstandigheden wordt het realiseren van deze taakstelling complexer. Samen met andere partijen in publieke sector, waaronder de Rijksgebouwendienst, probeert de SVB toch een oplossing voor de invulling te vinden.

Inmiddels zijn de baten van de Verzamelwet SZW 2012 en de aansluiting op de Polisadministratie (Gipa) wel concreet ingeboekt. Invoeringsdatum van het wetsvoorstel Vereenvoudiging Regelingen SVB is grosso modo voorzien per 1 juli 2013.

#### *Risicogestuurde rechtmatigheid*

Zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheidseisen, wordt bespaard door meer risicogestuurd met de rechtmatigheid van de SVB om te gaan. In 2012 is de voorgenomen besparing van ruim € 2 miljoen gerealiseerd.

#### *Kanaalsturing op de dienstverlening*

De SVB wordt nog meer een ICT-afhankelijke uitvoeringsorganisatie. De ICT-middelen gekoppeld aan het internet geven een impuls aan elektronische dienstverlening. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen.

Bij de AOW-aanvragen is in 2012 sprake van 67% digitale indiening en afhandeling. Het percentage zal toegroeien naar uiteindelijk 70% in 2015. Hiermee is in 2012 een besparing gerealiseerd van € 2 miljoen.

#### *Huisvesting*

Rekening houdend met opbrengsten en resultaten in het kader van het Programma Compacte Rijksdienst en de voorziene krimp in het personeelsbestand van de SVB, wordt gezocht naar een structurele besparing op huisvestingskosten van € 7 miljoen. De huidige vastgoedmarkt maakt echter de realisatie van deze voorziene besparing tot een onzekere.

#### *Inkoop*

De SVB heeft voor circa € 95 miljoen beïnvloedbaar inkoopvolume. De gemaakte keuzes moeten gezamenlijk 10% aan besparingen op dit inkoopvolume opleveren. De noodzakelijke besparingen zijn per organisatieonderdeel geconcretiseerd; in 2012 is in totaal € 2,5 miljoen besparing gerealiseerd.

#### *Externe inhuur*

Het budget voor externe inhuur (niet zijnde uitzendkrachten) was in 2011 circa € 13 miljoen. In 2012 is dit met € 3 miljoen teruggebracht.

De SVB streeft ernaar om de kritieke kennis en vaardigheden meer in huis te ontwikkelen en te borgen en verschillende contractvormen te hanteren om dat te realiseren.



### *Ketenorganisatie en Compacte Overheid*

Het is wellicht mogelijk dat vanuit de ideeën binnen het programma "Compacte Overheid" de SVB kostenbesparingen kan inboeken die ten goede komen aan de invulling van de taakstelling ultimo 2015. Dit vraagstuk wordt onderzocht met stakeholders in het publieke domein. Inmiddels is een groot aantal maatregelen benoemd, die op termijn concrete besparingen kunnen opleveren. Ook van het project *Versnelde effectieve inzet van basisregistraties* kunnen op termijn mogelijk baten worden verwacht, die kunnen worden ingezet om de ingeboekte kostenbesparingen realiseren.

Tenslotte kunnen er ook andere of nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan binnen de SZW-keten. Dit kan gaan van kennisdeling tot het delen van services en huisvesting.

### *Invoerings- en frictiekosten*

Ter dekking van de verwachte investerings- en frictiekosten die samenhangen met de taakstelling, is afgesproken dat hiervoor middelen worden gereserveerd. In de jaarrekening 2011 is dit reeds gebeurd. In 2012 zijn beschikbare middelen hieraan toegevoegd, in afstemming met het ministerie van SZW.

### *Tot slot*

Door de taakstelling worden de overheadfuncties enerzijds zwaar aangesproken en anderzijds wordt de SVB bijvoorbeeld meer en meer een ICT- afhankelijke uitvoeringsorganisatie. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor die burgers die dat kunnen en wensen wat veel extra inzet zal vragen van de organisatie.

De realisatie van de beoogde personele reductie betekent een forse aanslag op de capaciteit waarvan momenteel – met de huidige kabinetsvoornemens in gedachten - niet alle consequenties zijn te overzien.

## 2 Klanten en dienstverlening

De SVB verleent diensten aan zo'n 18 miljoen burgers en heeft ruim 5 miljoen uitkeringsgerechtigde klanten. Iedereen komt ooit met de SVB in aanraking. Als kind, ouder of gepensioneerde. Dat maakt dat de SVB overal in de Nederlandse samenleving aanwezig is. Ook buiten Nederland – in bijna alle landen van de wereld – ontvangen ruim 350.000 klanten een uitkering van de SVB.

Bij alles wat we doen stellen we de klant centraal. We bieden integrale dienstverlening via serviceteams en leveren persoonsgebonden informatie aan burgers. Waar mogelijk automatiseren en digitaliseren we en waar nodig bieden we persoonlijke dienstverlening.

Dat klanten dit weten te waarderen, blijkt uit de verschillende klanttevredenheids-onderzoeken in de afgelopen jaren. De tevredenheid van klanten stijgt gestaag. Bij het meest recente klanttevredenheidsonderzoek dat in september 2012 is uitgevoerd, is de SVB door klanten beoordeeld met een 8.

De klantgerichtheid van de SVB is in 2012 daarnaast door de Hostmanship Group beloond met de Hostmanship Award in de categorie Uitvoeringsorganisaties en Zorg & Welzijn. De SVB is er het best in geslaagd klanten het gevoel te geven welkom te zijn. Dit blijkt uit onafhankelijk onderzoek van TNS NIPO bij gemeenten, ziekenhuizen, uitvoeringsorganisaties en zorg- of welzijnsinstellingen. Hostmanship – het gevoel welkom te zijn – kan de publieke dienstverlening menselijker maken, is de conclusie van TNS NIPO. De SVB is de winnaar in de categorie Uitvoeringsorganisaties en Zorg & Welzijn. De SVB scoorde met een 7,6 als hoogste. "Klanten van de SVB waren vooral tevreden over de duidelijke informatie van de SVB en de deskundige medewerkers, die zich verantwoordelijk voelen voor het vinden van een oplossing", aldus TNS NIPO.

Het is zeker niet vanzelfsprekend dat de SVB tegelijkertijd de organisatie ontwikkelt, èn bezuinigt, en vernieuwt, en excelleert in dienstverlening. Dat legt veel druk op de organisatie en op het incasservermogen van de medewerkers. Met de taakstelling moeten de grenzen van de kwaliteit van dienstverlening worden opgezocht. De realisatie van de beoogde personeelsreductie betekent een forse aanslag op de capaciteit in een periode waarin dynamiek en veranderingen overheersen. Daarnaast hebben de eind 2012 aangekondigde gedwongen ontslagen tot onrust en verdriet geleid bij zowel degenen waarvan wij afscheid moeten nemen als bij de achterblijvers.

Niettemin, wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er zijn. Voor datgene waar ze recht op hebben, voor de miljoenen vragen en aanvragen die we jaarlijks verwerken. Van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen ècht verder helpt. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Door de regelingen loyaal, rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uit te voeren.

Een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert naar de stand van 2012 is hieronder opgenomen; ontwikkelingen worden geschetst in paragraaf 3.2:

### 2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)

Het is de taak van de SVB om voor het snel groeiende aantal AOW-gerechtigden te zorgen dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Wie recht heeft op AOW, bouwt dat in 50 jaar op met ieder jaar 2% tot aan de pensioengerechtigde leeftijd.

In 2012 is de ingangsdatum voor de AOW gewijzigd. De AOW gaat in vanaf de dag dat de gerechtigde zijn AOW-leeftijd bereikt. Alle voorbereidingen zijn getroffen om per 1 januari 2013 de verhoging van de AOW-leeftijd efficiënt en gedegen te kunnen doorvoeren.

Het AOW-pensioen kent verschillende uitkeringen: alleenstaanden ontvangen zeventig procent van het minimumloon en alleenstaande ouders negentig procent. Gehuwden of mensen die een gezamenlijke huishouding voeren, ontvangen een pensioen dat gelijk is aan vijftig procent van het minimumloon. Is de partner jonger dan 65 jaar, dan komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. Bij deze percentages gaan we ervan uit dat iemand een volledig AOW-pensioen heeft opgebouwd. Dat is in steeds meer situaties niet het geval.

Het aantal AOW-gerechtigden is in 2012 toegenomen met ruim 100.000 gerechtigden en komt ultimo december 2012 op een aantal van ruim 3,1 miljoen gerechtigden. Circa tien procent van de gerechtigden woont in het buitenland.

## **2.2 Algemene nabestaandenwet (Anw)**

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

Sinds 1 juli 2012 is de Wet woonlandbeginsel in werking getreden voor nieuwe gevallen, met als gevolg dat de hoogte van de uitkering afhankelijk is geworden van de kosten van levensonderhoud van het land waar de nabestaande of het kind woont. Voor bestaande rechthebbenden geldt een overgangsregeling tot 1 maart 2013. Het woonlandbeginsel geldt alleen voor landen buiten de Europese Unie (EU), buiten de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland.

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

Wie in Nederland woont of werkt, kan kinderbijslag krijgen voor zijn of haar kinderen jonger dan achttien jaar. De hoogte van de kinderbijslag is onder andere afhankelijk van de leeftijd van de kinderen.

Sinds 1 juli 2012 is het voor de hoogte van de kinderbijslag ook van belang in welk land het kind woont vanwege de inwerkingtreding van de Wet woonlandbeginsel. De hoogte van de kinderbijslag wordt daarmee afgestemd op het kostenniveau van het land waar het kind woont.

Zowel het aantal klanten als het aantal kinderen is in 2012, ten opzichte van 2011, licht afgenomen. De verwachting is dat het aantal ouders dat kinderbijslag ontvangt de komende jaren verder zal afnemen. De grootste populatie buitenlandse kinderbijslagkinderen verblijft sinds 2009 in Polen. Er zijn nu ruim 17.000 kinderbijslagkinderen in Polen. Als één of beide ouders in Nederland werken, bestaat er op grond daarvan recht op kinderbijslag.

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

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

Sinds 1 januari 2012 is het toegestane verblijf met behoud van de uitkering in het buitenland verkort. AIO-gerechtigden en hun partners (65-) kunnen respectievelijk maximaal 13 c.q. 4 weken in het buitenland verblijven zonder dat dit effect heeft op hun uitkering.

De SVB wil de rechtmatigheid van AIO op hetzelfde zeer hoge niveau krijgen als bij de andere wetten die de SVB uitvoert. In 2012 heeft de SVB een verbeterplan AIO opgesteld dat is afgestemd met het ministerie van SZW. Doel van dit verbeterplan is het nog verder verbeteren van de rechtmatigheid, het optimaliseren van processen, het automatiseren van herzieningen en tot slot voorstellen om het (on)bewust misbruik van AIO-uitkeringen tegen te gaan.

## **2.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)**

Een kind met een handicap heeft vaak extra zorg nodig. Daarom komen ouders van een thuiswonend gehandicapt kind via de TOG-regeling in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten van die extra zorg, mits het kind beschikt over een AWBZ-indicatie van gemiddeld tien of meer uren zorg per week. Alleenverdienershuishoudens hebben recht op een extra tegemoetkoming, waarmee de afschaffing van kostwinnersvoordelen gecompenseerd wordt. De regeling TOG is in juli 2012 gewijzigd voor kinderen met een zintuiglijke handicap. Voor de behandeling van die kinderen is geen AWBZ-indicatie meer nodig. Om voor de TOG voor de zorg voor die kinderen in aanmerking te komen, is sinds juli 2012 een verklaring van een zorgaanbieder die zorg biedt voor zintuigelijk gehandicapten (ZG-zorgaanbieder) voldoende.

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

De Belastingdienst is uitvoerder van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Beide regelingen zijn inkomensafhankelijk en worden net als kinderbijslag en TOG als gezinsbijslag aangemerkt. De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van het kindgebonden budget en sinds 2012 ook voor de kinderopvangtoeslag.

De Belastingdienst/Toeslagen beoordeelt aan de hand van het inkomen de hoogte van het recht op kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag. De SVB voorziet de Belastingdienst/Toeslagen hiertoe van de benodigde gegevens uit het kinderbijslag systeem.

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

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

Blootstelling aan asbestvezels kan een tumor in long- of buikvlies veroorzaken (een zogeheten *maligne mesothelioom*). Dit leidt meestal binnen 1 of 2 jaar tot de dood. Is iemand tijdens werkzaamheden in loondienst aan asbest blootgesteld en heeft hij of zij daardoor een *maligne mesothelioom* opgelopen, dan kan de werkgever aansprakelijk worden gesteld. Vooruitlopend op een schadevergoeding van de werkgever kan een werknemer een beroep doen op de TAS. De betaling op grond van de TAS moet worden terugbetaald als de werkgever een schadevergoeding uitkeert. Is er geen werkgever meer, of erkent de werkgever geen aansprakelijkheid, dan kan een asbestslachtoffer toch een beroep doen op een uitkering op grond van de TAS. Ook huisgenoten die via werknemers zijn blootgesteld aan asbestvezels en daardoor een maligne mesothelioom hebben ontwikkeld, kunnen een beroep doen op de regeling.

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

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

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

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

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

## **2.10 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)**

Wanneer bij werkloosheid de pensioenopbouw stopt, is dit nadelig voor het later te ontvangen pensioenbedrag. Om een pensioenbreuk bij werkloosheid te beperken, levert Stichting FVP onder voorwaarden kosteloos een bijdrage aan mensen van veertig jaar of ouder die in de WW terechtkomen. Zo blijft de pensioenopbouw doorlopen, waardoor geen pensioenbreuk optreedt. Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. Sinds januari 2011 worden geen nieuwe gerechtigden meer in de FVP-regeling toegelaten.

Kantoor FVP van de SVB voert de FVP-regeling uit. Het bestuur van Stichting FVP heeft op 3 juli 2012 besloten dat het kantoor tot en met 30 juni 2014 operationeel blijft om de administratieve afhandeling van de regeling te verzorgen. Het bestuur van Stichting FVP blijft na 30 juni 2014 in functie voor de formele afhandeling van het boekjaar 2014, waarna de stichting zal worden geliquideerd.

Voor meer informatie verwijzen we hierbij naar het jaarverslag FVP 2012.

## 2.11 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB)

### *Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)*

Mensen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig hebben, komen in aanmerking voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Naast PGB bestond in 2012 ook de Vergoedingsregeling Persoonlijke Zorg (VPZ). Met het PGB of een VPZ kiezen mensen zelf hun zorgverlener en bepalen zij wanneer en hoe ze hulp krijgen. Eind 2012 maakten ruim 128.700 mensen hier gebruik van, waarvan 127.934 op grond van een PGB en 773 op grond van een VPZ. De VPZ houdt per 1 januari 2013 op te bestaan en gaat samen met het PGB.

De SVB ondersteunt deze budgethouders in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) door budgethouders kosteloos en op eigen initiatief gebruik te laten maken van het SVB Servicecentrum PGB. Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie. Eind 2012 hebben meer dan 28.100 budgethouders AWBZ hun salarisadministratie aan de SVB uitbesteed. Van deze budgethouders hebben er bijna 4.950 een gecombineerd budget AWBZ/Wmo.

### *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*

Ook op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen mensen die ondersteuning nodig hebben aanspraak maken op een PGB. Hiervoor kunnen ze terecht bij de gemeente. Eind 2012 liet bijna 85% van alle Nederlandse gemeenten deze ondersteuning door de SVB uitvoeren. De dienstverlening van de SVB aan budgethouders Wmo is identiek aan die voor de budgethouders AWBZ. Eind 2012 ondersteunde de SVB vanuit het Servicecentrum PGB circa 4.000 Wmo-budgethouders bij hun salarisadministratie.

## 2.12 Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Zorg waarvoor anders professionele hulp nodig is. Voor deze mantelzorgers heeft de overheid veel waardering. Zij kunnen als blijk van waardering, onder bepaalde voorwaarden, een mantelzorgcompliment van € 200 (sinds 2012) ontvangen. Mantelzorgcomplimenten in voorgaande jaren bedroegen € 250. Door gelijkblijvend budget is het bedrag per compliment om die reden verlaagd. De SVB voert het mantelzorgcompliment uit in opdracht van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. In 2012 hebben ongeveer 377.000 mantelzorgers een mantelzorgcompliment ontvangen.

## 2.13 Remigratiewet (REM)

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

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

De SVB voert de REM uit in opdracht van het ministerie van SZW.

## 2.14 Regeling Bijstand Buitenland

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

Het afnemend aantal gerechtigden (eind 2012: 221 gerechtigden), woonachtig in 23 verschillende landen, krijgt via de SVB de bijstand uitbetaald. De Nederlandse vertegenwoordigingen in het woonland assisteren de SVB in zoverre, dat zij een adviesrol hebben bij de bepaling van de hoogte van de uitkeringen en toelagen voor hun land en zij verlenen assistentie bij de aanvragen om bijzondere bijstand. In geval van spoedeisende bijzondere bijstand verlenen de vertegenwoordigingen namens de SVB voorschotten. Zowel de uitkeringslasten als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van SZW.

## 2.15 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ)

De Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken geven voorlichting en advies op alle grensoverschrijdende vragen op het brede terrein van sociale zekerheid en zorgverzekeringen op de gebieden wonen, werken, studeren en ondernemen. In 2012 is onderzocht op welke wijze de e-dienstverlening naar de toekomst toe nog verder kan worden geoptimaliseerd en gemaximaliseerd. In 2013 zal hiervoor een nieuwe website worden gelanceerd. Daarnaast heeft in 2012 een verkenning plaatsgevonden, waarbij wordt onderzocht of persoonlijke dienstverlening in aanvulling op de e-dienstverlening naar de toekomst toe kan blijven bestaan.

## 2.16 Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)

De SVB is verantwoordelijk voor het cliëntbeheer en het beslissen op aanvragen van door de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) erkende verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. Binnen de SVB verzorgt de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) het cliëntbeheer en de uitvoering van de Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940 – 1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo), de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp), de Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv), de Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers (Wbpzo) en de tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie naoorlogse generatie (Tvp). De politieke verantwoordelijkheid voor het cliëntbeheer ligt bij de minister van VWS. Over de uitvoering van de V&O-wetten wordt separaat verantwoording afgelegd.

In 2012 zijn rechthebbenden van de Wuv door de SVB benaderd over de mogelijkheid over te stappen naar de Wubo, omdat bij deze wet een zogenaamd artikel 19 toeslag kan worden genoten, die niet afhankelijk is van het inkomen. Ongeveer 55% van de aangeschreven personen heeft een aanvraag voor de Wubo ingediend.

Voor meer informatie verwijzen we hierbij naar het separate jaarverslag V&O-wetten 2012.

## 2.17 Verzekeringsactiviteiten

### Vaststelling verzekeringsloopbaan

Op verzoek van (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB de op dat moment opgebouwde verzekeringstijdvakken ingevolge de Algemene Ouderdomswet vast. De klant naar aanleiding van het verzoek een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier.

### **Detacheringsverklaring**

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

Het aantal mensen dat met een detacheringsverklaring in het buitenland werkt, was in 2012 ruim 93.000, een toename van ruim 3% ten opzichte van 2011. Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB in 2012 uit het buitenland heeft ontvangen voor mensen die in Nederland kwamen werken, was ruim 130.600.

### **Vrijwillige verzekering**

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

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

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

De SVB verzorgt deze vrijwillige verzekeringen. In 2012 waren 14.500 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw, een stijging van 1.000 mensen ten opzichte van 2011.

### **Schuldige nalatigheid**

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

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



Sinds 2010 wordt een groot deel van de meldingen van de Belastingdienst geautomatiseerd verwerkt. In 2012 zijn er ruim 41.000 voorstellen ontvangen, een afname van 7.000 stuks ten aanzien van 2011. Daarvan zijn er circa 27.000 meldingen automatisch en 14.000 meldingen handmatig verwerkt. Bovendien heeft de SVB 32.000 meldingen gekregen van mensen die geheel of gedeeltelijk alsnog hun premies afdroegen, een toename van 9.000 ten opzichte van 2011. In 2012 zijn er 3.300 reacties van klanten geweest, grotendeels naar aanleiding van de eerste brief.

### **AWBZ verzekerdenregistratie**

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

In 2012 heeft de SVB circa 19.000 aanvragen voor onderzoek AWBZ verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat ontvangen is bedraagt ruim 400 stuks. Er zijn ruim 500 bezwaarzaken afgehandeld. Het aantal beroepszaken ligt fors lager: van de 55 ingestroomde zaken zijn er 37 afgehandeld. De initiële begroting voor deze taak lag op € 1,1 miljoen. De werkelijke kosten in 2012 bedragen ruim € 1,6 miljoen. De SVB heeft hiertoe een additioneel budget van het ministerie van VWS ontvangen.

### **Ontheffingen van verzekeringsplicht**

Bepaalde groepen gepensioneerden en gezinsleden van mensen in dienst van een volkenrechtelijke organisatie kunnen ontheffing krijgen van de verzekeringsplicht voor de volksverzekeringen of alleen voor de AWBZ. De SVB heeft in 2012 in totaal 1.469 aanvragen verwerkt.

### **Administratie geregistreerde gemoedsbezwaarden**

Gemoedsbezwaarden hebben op grond van hun levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren tegen het sluiten van verzekeringen. De SVB kan deze mensen ontheffing verlenen van de premieplicht voor een of meer volks- of werknemersverzekeringen. Ook hiervan wordt de administratie bijgehouden door de SVB. De gemoedsbezwaarden betalen in plaats van premie een premieervangende loonbelasting. In totaal gaat het om circa 12.600 mensen. De SVB levert gegevens over de verstrekte vrijstellingen aan andere belanghebbenden, zoals UWV, Belastingdienst en CVZ.

### **Basisadministratie Volksverzekeringen**

In 2008 is de SVB gestart met de uitbreiding van de vastlegging van de volksverzekeringgegevens van 19 miljoen mensen. Hiertoe is de BAV (Basisadministratie Volksverzekeringen) opgezet. De SVB beschikt hiermee over historische en actuele gegevens over het wonen en werken van burgers. Jaarlijks vinden hiertoe circa een half miljoen mutaties plaats. Om tot een betrouwbare basisadministratie te komen vindt uitwisseling van gegevens plaats met het UWV, gemeenten, het Ministerie van Buitenlandse Zaken, de Belastingdienst en bijvoorbeeld de DUO-IB Groep. Dankzij de Basisadministratie kan een burger bijvoorbeeld op elk moment zijn opgebouwde rechten op AOW-pensioen raadplegen via MijnSVB.nl. In geval van eventuele AOW-hiaten kunnen burgers tijdig actie ondernemen en bijvoorbeeld, indien gewenst, zich bijverzekeren door het afsluiten van een Vrijwillige Verzekering. Daarnaast is de Basisadministratie zeer belangrijk voor de samenwerking van de SVB met ketenpartners. Zo vormt de Basisadministratie de basis voor de uitvoering van de Wet Opsporing Onverzekerden die de SVB uitvoert ten behoeve van het College voor Zorgverzekeringen c.q. het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Cultuur. De efficiencywinst is bijzonder hoog, evenals de toekomstige mogelijkheden van de Basisadministratie. De SVB verwacht hier een verdere uitbreiding in de samenwerking met ketenpartners.

### 3 Organisatie en omgeving

*Wie zijn we en waar staan we voor?*

De SVB is een gedegen, loyale en omgevingsgerichte uitvoerder van volksverzekeringen en diverse andere persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg. Wij zorgen ervoor dat iedereen weet en krijgt waarop hij of zij recht heeft. Niet meer en niet minder. Dat doen we in opdracht van de overheid, al ruim 110 jaar. Wij nemen onze taken uiterst serieus. Daarom voeren we niet alleen uit, maar zijn we ook nauw betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe en te wijzigen regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. We hebben een diepgewortelde betrokkenheid bij onze klanten. Vanuit die betrokkenheid organiseren we de uitvoering en werken we samen met partners en opdrachtgevers voor het beste resultaat voor de klant, opdrachtgevers en de samenleving. Zorgvuldigheid en een correcte en doelmatige uitvoering maken daar vanzelfsprekend deel van uit. Maar eerlijke sociale zekerheid betekent ook: duidelijke informatie geven over wetten en regelingen. Daarom zoeken wij steeds naar de beste manieren om onze klanten te informeren.

*De waarden van de SVB zijn:*

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

*Verbonden met de samenleving. Wat betekent dat?*

Maandag 26 november 2012 organiseerde de SVB voor de negende keer haar jaarlijkse conferentie met de titel: Onlosmakelijk verbonden. Naar een effectieve samenwerking tussen burger en overheid (zie paragraaf 4.5.9).

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

#### 3.1 De organisatie

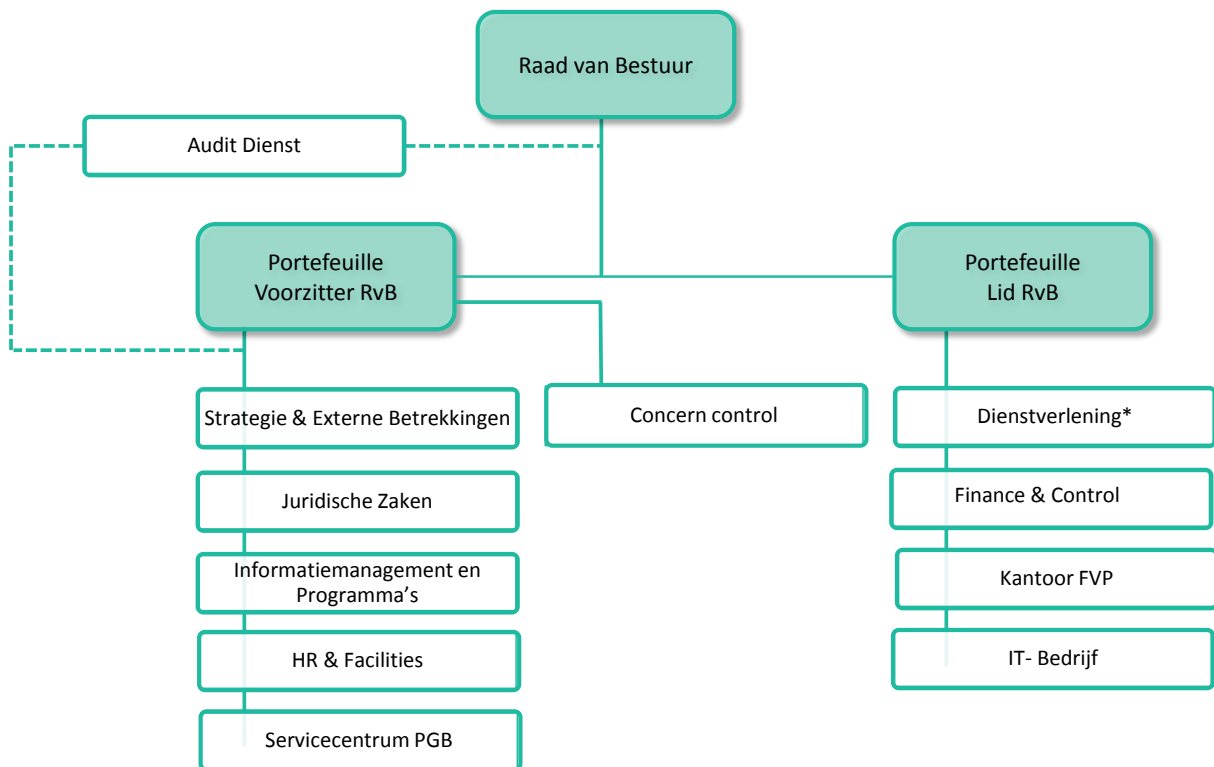
*Organiseren rondom dienstverlening*

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

We passen nieuwe uitvoeringstaken soepel in de bestaande organisatie in. En als dat nodig is, passen we de organisatie ook aan om optimale dienstverlening te kunnen leveren. De gemiddelde bezetting over 2012 bedroeg 3.006 fte.

De SVB heeft vanaf 2012 in het kader van de bezuinigingen van het vorige kabinet een forse taakstelling gekregen. Tegelijkertijd neemt het aantal AOW-klanten toe en wordt de uitvoering van bestaande én nieuwe regelingen gecompliceerder. Voor de aanpassingen in de organisatie zijn in 2012 belangrijke voorbereidingen in gang gezet. Dit heeft zich geuit in een nieuwe topstructuur in 2012 en per 1 januari 2013 in een nieuwe organisatiestructuur voor de directies Dienstverlening, Finance & Control en HR & Facilities.

Organogram SVB (per 1 maart 2012)



\*) Hieronder vallen de 9 SVB-kantoren, Kantoor Verzekeringen en Kantoor Centraal

*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 enkele kantoren met een speciaal karakter:

- Het SVB Servicecentrum PGB, dat diensten verleent aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget en zorgdraagt voor uitvoering van het Mantelzorgcompliment;
- Kantoor Verzekeringen, waar onder meer de verzekerenadministratie wordt gevoerd, alsmede uitvoering wordt gegeven aan de vrijwillige verzekeringen; dit vestigingskantoor is per 1 januari 2013 opgegaan in de Directie Dienstverlening;
- Kantoor FVP, waar de bijdrageregeling voor de *Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering* wordt uitgevoerd.
- De afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen, die gezeteld is bij Vestigingskantoor Leiden

## 3.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving

### *Onze opdrachtgevers: toenemende samenwerking en samenhang*

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

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

Omdat bij de uitvoering van sociale zekerheid een groot aantal overheden en organisaties betrokken is, vinden we samenwerking tussen die partijen erg belangrijk. Alleen op die manier is het mogelijk samenhangend beleid en logische dienstverlening te ontwikkelen. Daarom deelt de SVB haar expertise met andere organisaties, zoals andere uitvoerders in Nederland, uitvoerders op het gebied van sociale zekerheid in andere (Europese) landen en universiteiten. De ontwikkelingen vanuit het programma Compacte Rijksdienst versterken naar verwachting de tendens tot verdergaande samenwerking en kennisdeling. In het kader van project 12 van het programma Compacte Rijksdienst participeerde de SVB intensief in een traject dat in 2013 zal worden gecontinueerd.

### *Onze regelingen: wetswijzigingen en taakstellingen*

Het afgelopen jaar heeft zich gekenmerkt door een opeenvolging van majeure wetsvoorstellen en -wijzigingen die onze uitvoering raakten en zullen raken. Deels worden deze veranderingen ingegeven door een noodzakelijke versobering in sociale zekerheid en zorg en deels door gewijzigd beleid ten aanzien van het domein.

Er is al enige jaren sprake van een trend dat het aantal wetswijzigingen elkaar snel opvolgt en spoedwetgeving toeneemt, met alle gevolgen voor de uitvoering van dien. De wijzigingen in de wet AOW in 2012 waren daarvoor illustratief.

Na een lange maatschappelijke en politieke discussie en een zeer turbulente periode waarin de diverse varianten onder de loep zijn genomen, is het thans zover: per 1 januari 2013 is de stapsgewijze leeftijdsverhoging voor de AOW ingegaan. Sinds zijn introductie in 1957 door Minister Suurhoff is de ingangsdatum van de AOW altijd 65 jaar geweest. De leeftijd van 65 jaar stond lange tijd synoniem voor de pensioenleeftijd.

Alle noodzakelijke voorbereidingen hebben in 2012 plaatsgevonden. Gezien de benodigde grote ICT-inspanning en de korte invoeringstijd, was dit een risicovol maar beheersbaar traject. Er is met het oog op de uitvoerbaarheid nauw samengewerkt met het ministerie van SZW. Ook heeft de Eerste Kamer de SVB gehoord met het oog op aspecten van de uitvoerbaarheid.

Inmiddels is duidelijk dat alle wijzigingen mede door deze intensieve voorbereiding, succesvol zijn doorgevoerd. Voor diegenen die in de problemen komen door de latere toekenning van het AOW-pensioen, omdat zij zich hierop niet hebben kunnen voorbereiden, wordt in afwachting van de introductie van een overbruggingsregeling de eerder ingevoerde voorschotregeling gecontinueerd.

Het Regeerakkoord Rutte-Samsom dat in het najaar 2012 is gesloten, bevat een pakket nieuwe maatregelen bovenop reeds ingezette, die de uitvoering van de SVB raken. Ten aanzien van vrijwel alle wetten die de SVB uitvoert treden wijzigingen op, waarvan de belangrijkste:

- De AOW-leeftijd gaat versneld in stapjes omhoog naar 66 jaar in 2018 en 67 jaar in 2021. Daarna wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting.
- Er komt een overbruggingsregeling voor mensen die zich niet tijdig op die AOW leeftijdsverhoging kunnen voorbereiden. De voorschotregeling wordt beëindigd.
- De AOW voor iedere gepensioneerde die met één of meer volwassenen (ook als het gaat om eerste graad bloedverwanten) in een huis wonen, wordt gelijkgetrokken met die van gehuwden. Zij krijgen voortaan ieder vijftig procent van het minimumloon.

- De partnertoeslag wordt per 1 juli 2014 ingeperkt. AOW'ers die samen met hun jongere partner bovenop de AOW meer dan 50.000 euro ontvangen, krijgen die toeslag dan niet meer. De partnertoeslag komt per 1 januari 2015 geheel te vervallen voor nieuwe gevallen.
- Mensen die vanaf 1 juli 2014 een beroep doen op de Anw, krijgen die uitkering nog maximaal één jaar.
- Het huidige stelsel van kindregelingen wordt herzien en teruggebracht tot 4 regelingen; de Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) wordt budgettair neutraal geïntegreerd in de AKW.
- In de kinderbijslag worden de bedragen verlaagd naar de bedragen van de jongste leeftijdscategorie, er gelden leeftijdsonafhankelijke bedragen. Deze maatregel wordt in 2014 ingevoerd. Daarnaast wordt de kinderbijslag in de tweede helft van 2013 en 2014 niet geïndexeerd. Dit geldt ook voor het hele jaar 2015.
- De bezuiniging op de AOW-tegemoetkoming wordt aan personen die een onvolledige AOW-uitkering hebben, teruggedraaid per 1 juli 2014. Dit betekent dat de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB) niet langer meegenomen wordt in de middelentoets van de bijstand voor 65-plussers (AIO-aanvulling).
- Digitaal procederen in het bestuursrecht wordt mogelijk gemaakt.

Een en ander zal overwegend nog moeten worden verwerkt in wetsvoorstellen en door de beide Kamers worden aanvaard.

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

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

Circa 305.000 AOW'ers in het buitenland komen niet in aanmerking voor de MKOB, aangezien zij niet aan de genoemde voorwaarde voldoen.

Er loopt inmiddels een groot aantal bezwaar- en beroepszaken tegen het niet toekennen van de MKOB aan AOW'ers in het buitenland. De bezwaarzaken worden aangehouden in afwachting van een definitief gerechtelijk oordeel.

In 2012 heeft de rechtbank Haarlem 159 (beroeps)zaken afgehandeld over de MKOB. De rechtbank heeft geoordeeld dat de MKOB wel geëxporteerd dient te worden naar het buitenland mits er een sociaal zekerheidsverdrag is afgesloten. De SVB is in hoger beroep gegaan. Deze zaken dienen in 2013 bij het gerechtshof Amsterdam.

Bovenstaand proces van beroep en bezwaarschriften wordt door de SVB in nauwe samenwerking met SZW uitgevoerd.

### **Wet woonlandbeginsel in de sociale zekerheid**

Per 1 juli 2012 is het Woonlandbeginsel geïntroduceerd in de AKW en de Anw. Op grond van deze wet wordt de hoogte van de uitkering afgestemd op het kostenniveau van het woonland buiten de EU waar de gerechtigde en/of het kind woont. Voor bestaande gevallen heeft dit gevolgen per 1 maart 2013 (Anw) en voor de hoogte van de kinderbijslag in het eerste kwartaal van 2013. Naar verwachting zal deze wetswijziging tot veel bezwaar- en beroepszaken leiden.

## **Ontwikkelingen kindregelingen AKW, WKB, Wko en TOG**

Ook op het gebied van de door de SVB uitgevoerde kindregelingen hebben zich in 2012 verschillende ontwikkelingen voorgedaan:

### *Wetsvoorstel Exportbeperking Kinderbijslagen*

Na de invoering van het woonlandbeginsel wordt mogelijk de wet Exportbeperking geïntroduceerd. Deze wet regelt dat geen kinderbijslag meer wordt uitbetaald buiten de EU, tenzij bilaterale verdragen anders bepalen. De behandeling van het wetsvoorstel Exportbeperking Kinderbijslag is december 2012 aangehouden in de Eerste Kamer in afwachting van een nader advies van de Raad van State. De oorspronkelijke geplande invoeringsdatum, 1 januari 2013 voor nieuwe gevallen en 1 juli 2013 voor bestaande gevallen, is hiermee komen te vervallen. De SVB was gereed voor de invoering.

### *Uitvoering Wet kinderopvangtoeslag gestart*

Als internationaal verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Daarnaast betaalt de SVB aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse gezinsbijslagen, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU-verordening volgt dat de aanvullende bedragen per kind dienen te worden berekend. De SVB maakt circa 10.000 uitkeringen over naar EU-landen.

De kinderopvangtoeslag is met terugwerkende kracht tot 1 januari 2012 meegenomen in de anticumulatieberekeningen.

### *TOG (Tegemoetkoming ouders van gehandicapte thuiswonende kinderen)*

Op grond van de TOG-regeling kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind thuis verzorgen met een AWBZ-indicatie van meer dan 10 uur zorg per week. In verband met het per 18 april 2011 indicatievrij maken van de behandeling vanwege een zintuiglijke handicap, geldt vanaf 26 juli 2012 een verklaring van een aanbieder van een dergelijke behandeling, met terugwerkende kracht, als een indicatiebesluit. Met de zorgaanbieders zijn afspraken gemaakt over het informeren van de doelgroep en het afgeven van een verklaring. De eerste aanvragen op grond van deze uitbreiding zijn in augustus 2012 door de SVB in behandeling genomen.

In het regeerakkoord van 2012 is aangekondigd dat de TOG wordt afgeschaft en budgettair neutraal geïntegreerd in de AKW. Het is nog niet bekend hoe dit voornemen zal worden uitgewerkt.

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

De huishoudinkomenstoets die per 1 januari 2012 in de Aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen (AIO) is geïntroduceerd, is met ingang van 18 juli 2012 met terugwerkende kracht per 1 januari 2012 afgeschaft.

Toen in mei 2012 duidelijk werd dat de huishoudinkomenstoets toch zou worden afgeschaft, waren de systemen, klantproducten en instructies nagenoeg geheel aangepast aan de uitvoering van deze toets en waren de klanten al per brief geïnformeerd. Ook waren in overleg met gemeenten voorbereidingen getroffen om 7.000 huishoudens over te dragen aan de gemeenten per 1 juli 2012. Eén en ander heeft geleid tot een hersteloperatie. Tevens werden rond 1 juli alle AIO-gerechtigden per brief geïnformeerd over de afschaffing van de huishoudinkomenstoets en de gevolgen daarvan. Eind tweede tertaal ontving de SVB in reactie hierop de eerste aanvragen om AIO-aanvulling met terugwerkende kracht.

In het regeerakkoord van het kabinet Rutte-Asscher is een aantal maatregelen aangekondigd, die nog nader uitgewerkt moeten worden:

- De huishoudinkomestoets wordt vervangen door een huishouduitkeringstoets per 2015. Het normbedrag van de WWB/AIO wordt verlaagd naarmate in een huishouden meer inwonende volwassenen aanwezig zijn. De inkomsten van gezinsleden binnen het huishouden worden niet verrekend.
- De bezuiniging op de AOW-tegemoetkoming aan personen met een onvolledig AOW-pensioen, wordt teruggedraaid per 1 juli 2014. Dit betekent dat de MKOB niet langer meegenomen wordt in de middelentoets van de AIO.
- Het kabinet spant zich in EU-verband in om ook voor EU-onderdanen te laten gelden dat zij pas na zeven jaar bijstand kunnen krijgen, mede in het kader van een te ontwikkelen ingroeimodel voor de sociale zekerheid.
- Wie de Nederlandse taal niet beheerst krijgt geen bijstandsuitkering.
- Het wetsvoorstel Werken naar Vermogen wordt vervangen door een nieuwe Participatiewet, in te voeren op 1 januari 2014.

### **PGB AWBZ**

In 2013 komt € 150 miljoen extra beschikbaar voor het persoonsgebonden budget (PGB) uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Hiermee komen meer mensen in aanmerking voor een PGB dan in 2012. De Vergoedingsregeling persoonlijke zorg (VPZ) gaat in 2013 samen met het PGB, zodat er weer 1 regeling komt voor het PGB. Het is niet duidelijk of deze veranderingen leiden tot een stijging van het aantal budgethouders waarvoor het SVB Servicecentrum PGB de salarisadministratie uitvoert. Verder trekt het kabinet geld uit om fraude met het PGB te bestrijden.

### **Ontwikkelingen Regeling Bijstand Buitenland**

De Regeling Bijstand Buitenland, waarvan de toegang sinds 1996 is gesloten, verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland tot het niveau van het sociaal minimum ter plaatse.

Met ingang van 2012 worden de uitkeringsbedragen in plaats van vier keer maar twee keer per jaar aangepast aan de meest actuele wisselkoers. Deze maatregel draagt bij aan een adequate uitvoering voor een krimpend klantbestand tegen beheersbare kosten. Eind 2012 waren er nog 221 gerechtigden voor wie de SVB de beoordeling verzorgt van het voortbestaan van het recht, de uitbetaling en verdere afwikkeling. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië of Spanje.

### **Ontwikkelingen Remigratiewet**

De Remigratiewet biedt remigranten die naar het land van herkomst willen remigreren, faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen krachtens diezelfde regeling verhuizen naar een land naar keuze. De SVB voert de Remigratiewet thans uit in opdracht van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit komt omdat de Directie Integratie en Samenleving eind 2012 in zijn geheel van het Ministerie van BZK naar het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gegaan.

Naar aanleiding van de in december 2008 aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet is begin 2010 een conceptvoorstel tot wijziging van de Remigratiewet aan de SVB voorgelegd. Het voorstel omvat onder meer een leeftijdsverhoging en het afschaffen van de basisvoorziening. De SVB heeft hierover een uitvoeringstoets uitgebracht. In 2012 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht op onderliggende regelgeving. Aanpassing van de Remigratiewet heeft in 2012 nog niet plaatsgevonden. Inmiddels is Tweede Kamer begin 2013 akkoord gegaan en wordt het voorstel ter behandeling aangeboden aan de Eerste Kamer. De voorgenomen invoeringsdatum is 1 januari 2014.



### **Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving**

Het wetsvoorstel *aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving* is op 2 oktober 2012 door de Eerste Kamer aanvaard. De SVB heeft actief haar klantenpopulatie geïnformeerd over de wijzigingen en de mogelijk forse impact van het aangescherpte sanctiebeleid voor klanten. Op deze wijze wil de SVB voorkomen dat wijzigingen te laat worden doorgegeven met alle gevolgen van dien voor klanten. Deze mailing heeft tot veel reacties en aandacht van de media geleid.

### **Ontwikkelingen Beveiliging en privacy**

In 2012 hebben zich relatief veel informatiebeveiligingsincidenten binnen de overheid voorgedaan. Dit had overigens nagenoeg geen invloed op de activiteiten en uitvoering van de SVB.

De Onderzoeksraad voor Veiligheid (OvV) heeft eind juni 2012 het eindrapport over het 'DigiNotar-incident' gepubliceerd. De OvV heeft daarbij ook de SVB, de Belastingdienst en enkele gemeenten geraadpleegd. Daarbij kwam de raad tot de conclusie dat binnen de SVB het besef van noodzaak van digitale veiligheid van hoog tot laag aanwezig is. De SVB vormt - met de Belastingdienst - een positief voorbeeld voor andere overheidsorganisaties.

De Onderzoeksraad concludeert dat de SVB en de Belastingdienst 'zich er scherp van bewust zijn dat het vertrouwen van burgers en ketenpartners in hun informatiebeveiliging van steeds groter belang wordt voor het kunnen realiseren van hun organisatiedoelstellingen. Digitale veiligheid wordt zo een randvoorwaarde voor de continuïteit van de dienstverlening.'

De SVB ontwikkelt zich steeds verder tot een open netwerkorganisatie. De kwetsbaarheid en (keten)afhankelijkheid van de SVB neemt daardoor toe, in gelijke tred met externe dreigingen, met name op gebied van cybercrime. De impact van eventuele gevolgen zal daardoor ook groter worden. Om die reden is in de tweede helft van 2012 een herijking gestart van het informatiebeveiligingsbeleid van de SVB.

UWV, SVB, Belastingdienst en DUO hebben daarnaast in 2012 het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) opgericht. Binnen het CIP wordt kennis gebundeld en gedeeld, adviezen gegeven en samengewerkt bij het oplossen van knelpunten en calamiteiten. De SVB zal ook in komende jaren een actieve bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van het CIP.

Op initiatief van minister Plasterk is een Taskforce opgericht die in 2013 en 2014 de bestuurlijke awareness rond informatiebeveiliging binnen de overheid en de opbouw van zelfregulering in de diverse overheidssectoren gaat bevorderen. Het is nog onduidelijk wat dit voor de SVB gaat betekenen.

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

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

In het kader van de invulling van de taakstelling door de SVB heeft de minister van SZW aangegeven de persoonlijke dienstverlening door de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken (BBZ en BDZ) te willen beëindigen en de gehele voorlichting via elektronische weg te laten plaatsvinden.

In 2012 zijn stappen gezet om de elektronische dienstverlening via de bestaande website van het Grensinfopunt verder te ontwikkelen en te verbeteren. Naar verwachting worden medio 2013 de verbeteringen concreet doorgevoerd. Een evaluatie moet zicht geven in hoeverre de doelgroep op deze wijze voldoende wordt geïnformeerd. Ook via andere overheidswebsites zoals [www.migratieforum.nl](http://www.migratieforum.nl), [www.startpuntgrensarbeid.nl](http://www.startpuntgrensarbeid.nl) en [www.startpuntgrensarbeid.benelux.int](http://www.startpuntgrensarbeid.benelux.int) wordt stelselmatig informatie aan grensarbeiders aangeboden.

Naar aanleiding van de aangenomen motie Van den Besselaar, wordt onderzocht in hoeverre derden, zoals de Euregio's, gemeenten en provincies, bereid zijn de voortzetting van de persoonlijke voorlichting aan de grensarbeiders te financieren. In 2012 toonden zich slechts enkele gemeenten bereid de persoonlijke dienstverlening mee te financieren.

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

De SVB is in het kader van Compacte Rijksdienst project 12 initiator van het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (hierna EBU). Het EBU heeft een drietal thema's geïnventariseerd, namelijk arbeidsmigratie, kennisdeling van landeninformatie en inzet netwerken in buitenland. Hierover is eind 2012 aan de bestuurders van de deelnemende organisaties (Belastingdienst, CVZ, DUO, IND, SVB, UWV) gerapporteerd en zijn plannen voor 2013 gepresenteerd. Het EBU wil zich met name richten op Oost Europa en nieuwe toetreders tot de EU in 2014, en op de mogelijkheden voor samenwerking ten behoeve van de klant in het buitenland.

### **Businessrules Management (BRM)**

De SVB is in het kader van Compacte Rijksdienst project 12 initiator van de Expertisegroep Businessrules Management (BRM). De Expertisegroep BRM heeft in 2012 kennisdeling verder vormgegeven. Zo is een quick scan uitgevoerd naar de stand van zaken van ontwikkeling van BRM bij de leden van de groep. Daarnaast wordt kennis en inzicht gedeeld op [www.pleio.nl](http://www.pleio.nl) en is geïnventariseerd welke onderwerpen geschikt zijn voor gezamenlijk vervolgonderzoek. In het najaar van 2012 is een als succesvol ervaren mini-conferentie gehouden. Doelgroep waren de medewerkers van de deelnemende organisaties die in het 'BRM-veld' werkzaam zijn.

## **3.3 Gegevensuitwisseling**

### *Belang van informatie-uitwisseling*

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

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

### *Ketensamenwerking en ketenbeleid*

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

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

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

In 2012 is ten behoeve van de inkomensafhankelijke regelingen een uitwisseling met de Polisadministratie van het UWV ingericht, waardoor het niet langer noodzakelijk is om uitvraag te doen bij alle klanten over de hoogte van het inkomen.

### *Internationaal*

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

Per 1 mei 2010 is de EG-verordening 883/2004 van kracht geworden, die nieuwe eisen stelt aan de EU-gegevensuitwisseling. De oorspronkelijk geplande datum voor de realisatie van de elektronische gegevensuitwisseling tussen de lidstaten was op grond van deze verordening vastgesteld op 1 mei 2012. De ontwikkeling van het elektronische systeem ter vervanging van de papieren uitwisseling heeft vertraging opgelopen, wat in oktober 2011 heeft geleid tot het besluit van de Administratieve Commissie (AC), om de invoering van de elektronische gegevensuitwisseling uit te stellen tot 1 mei 2014. In 2012 is duidelijk geworden dat ook deze datum niet realistisch is. Naar verwachting zal een nieuwe einddatum worden benoemd in de loop van 2013.

Enkele Nederlandse uitvoeringsinstellingen (SVB, UWV, CVZ en Belastingdienst) zijn sterk betrokken bij de ontwikkeling van het systeem, onder andere door als testland (één van de 6) van de door de Commissie ontwikkelde producten op te treden. Daarnaast levert de SVB de voorzitter van de EESSI Project Steering Committee. Dit comité heeft mandaat van de AC om als projectmanagement-comité voor de implementatie in de lidstaten op te treden en de commissie te ondersteunen bij de werkzaamheden in het kader van deze implementatie. Verder nemen vertegenwoordigers van de SVB en UWV deel aan de sectorale vakgroepen die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van de Structured Electronic Documents (SED). Deze SEDs worden gebruikt binnen de elektronische uitwisseling

Sinds eind 2011 voert de SVB met 14 landen reeds een elektronische gegevensuitwisseling uit, of is met landen in gesprek om tot een elektronische gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast hebben er proefuitwisselingen met Aruba en Curaçao plaatsgevonden en zijn er gesprekken gaande met Sint Maarten, Denemarken en Spanje om te bezien of de mogelijkheid tot elektronische uitwisseling van gegevens bestaat. Met België, Duitsland en de Verenigde Staten zijn dit jaar gesprekken gevoerd om de uitwisselingen te intensiveren.

Doel van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen, sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en fraude en misbruik te beperken. Daarnaast kan dit leiden tot efficiency in de uitvoering.

### **3.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking**

#### *SZW-Verdragenproject*

De SVB is nauw betrokken bij het SZW-verdragenproject om verdragen aan te passen c.q. te beëindigen. Er zijn daarbij veel inspanningen verricht om vragen van de verbindingsorganen te beantwoorden. Per 1 januari 2012 is de voorlopige toepassing van de verdragen met Bolivia, Botswana, Brazilië, Costa Rica, Gambia, Mali en Mexico beëindigd, mede omdat deze landen de ambtelijk afgesloten verdragen nog niet hadden geratificeerd. Rekening houdend met het overgangsrecht uit het wetsvoorstel Herziening Beperking Exportbeperking Kinderbijslagen zullen de uitkeringen in deze landen aangepast worden.

#### *Handhaving in EU-verband: nationaal contactpunt (NCP)*

De Administratieve Commissie van de EU heeft in 2011 alle lidstaten opdracht gegeven een 'National Contact Point' in te richten. De NCP's moesten tussen de lidstaten gaan functioneren als meldpunt voor fraude en onregelmatigheden. De SVB is door het Ministerie van SZW aangewezen als nationaal meldpunt voor Nederland. Omdat de SVB de indruk had dat de NCP's niet functioneerden, heeft zij contact opgenomen met haar Belgische counterpart (Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid). Met EU-subsidie is in oktober 2012 een project gestart om de NCP's nieuw leven in te blazen. Het project heeft tot doel te komen tot het schrijven van guidelines en het inrichten van een elektronisch platform voor wederzijdse communicatie tussen de EU-contactpunten. Het project is in december 2012 aan de Administratieve Commissie gepresenteerd en met veel enthousiasme ontvangen. In 2012 zijn alle voorbereidingen getroffen voor een kickoff-seminar in januari 2013 in Amsterdam waarbij vrijwel alle EU-Lidstaten waren vertegenwoordigd.

#### *Europese verordeningen coördinatie sociale zekerheid*

In de relatie met Liechtenstein, Noorwegen en IJsland (de EER-landen) zijn de EG-Verordeningen 883/2004 en 987/2009 van toepassing vanaf 1 juni 2012. De derdelandersverordening geldt niet in de relatie met de EER-landen.

#### *Belastingverdrag met Zwitserland gewijzigd*

Met de Belastingdienst is in het gewijzigde Belastingverdrag afgesproken dat de SVB altijd bronlandheffing toepast, tenzij de klant een beschikking vrijstelling voor inhouding loonheffing heeft. De SVB past de bepalingen voor de loonheffing toe vanaf 1 augustus 2012. Daarmee krijgen de klanten in Zwitserland de tijd om een vrijstelling bij de Belastingdienst aan te vragen. De SVB heeft eind mei 2012 de Zwitserse klanten over deze wijziging geïnformeerd.

### *Websites over sociale zekerheid*

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

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

### *Attachés voor sociale zaken*

In sommige landen waar veel klanten wonen, wordt de SVB vertegenwoordigd door attachés voor sociale zaken. De SVB heeft attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije. Zij werken ook in opdracht van het UWV, het CVZ en de Belastingdienst en gelden in dat kader als een best practice in lijn met het gedachtegoed van programma Compacte Rijksdienst. De attachés zijn als contactpersoon voor de Nederlandse sociale zekerheid in deze landen verbonden aan de Nederlandse ambassades. Ze verzorgen klantcontacten en verrichten verificaties en controles. Zij adviseren de SVB op het vlak van de verbetering van de dienstverlening aan klanten in hun gastland. Daarnaast onderhouden zij contacten met de nationale autoriteiten en zusterorganisaties.

Tevens verrichten de bureaus onderzoek naar eventueel vermogen van in Nederland wonende WWB/AIO-gerechtigden in opdracht van het Internationaal Bureau Fraude-Informatie (IBF) t.b.v. de Nederlandse gemeenten en de SVB.

In 2012 zijn de attachés veelvuldig geconfronteerd met vragen en reacties over de (voorgenomen) maatregelen van de regering, zoals de invoering van de woonlandfactor voor AKW en Anw en het wetsvoorstel beperking export kinderbijslag. Er is intensief contact geweest – samen met vertegenwoordigers van het ministerie van SZW - met de respectievelijke overheden en zusterorganen met betrekking tot de onderhandelingen over een herziening van de verdragen met deze landen, Uit deze contacten blijkt dat zowel de Turkse als Marokkaanse overheden onwelwillend staan tegenover de door Nederland gewenste (verdrags-)veranderingen. Dit zet de relaties van de attachés in deze landen onder druk.

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

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

### *Handhaven in het buitenland*

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

Het Controle Team Buitenland heeft in 2012 klanten bezocht in België, Duitsland, Verenigde Staten, Denemarken, Servië en Frankrijk.

In 2012 is op handhavingsgebied intensief gewerkt aan de internationale aspecten van de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO), waarbij ook het IBF/UWV en de ministeries van SZW en Buitenlandse Zaken zijn betrokken. De aandacht is met name uitgegaan naar de uitvoering van onderzoeken naar vermogen in het buitenland van in Nederland woonachtige AIO-gerechtigden. Dergelijke onderzoeken worden in de landen waar een attaché is gevestigd, uitgevoerd door de attaché en in andere landen door inschakeling van de Nederlandse ambassade. Er zijn in 2012 meer vermogensonderzoeken uitgevoerd dan in 2011, en naar verwachting zal de vraag hiernaar nog verder toenemen. De capaciteit op de posten zal verder worden uitgebreid om meer vermogensonderzoeken te kunnen verrichten.

#### *Internationale samenwerking*

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

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

Met andere leden van de Manifestgroep worden, onder andere met inschakeling van het Expertise Centrum (HEC), de relevante ontwikkelingen binnen de EU gemonitord. Tevens nemen de leden deel aan de Brusselse Club', waarin periodiek aandacht wordt besteed aan specifieke ontwikkelingen binnen de EU. Het Expertise Centrum Buitenlands uitvoering (EBU) wordt ingezet in EU-verband waar nodig en nuttig.

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

In 2012 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen, die veelal tot concrete resultaten hebben geleid, te weten:

- In januari is met de Belgische Rijksdienst voor Pensioenen een aanvullende overeenkomst getekend over de uitwisseling van gegevens tussen de sociale zekerheidsinstellingen van beide landen.
- Begin februari heeft verbindingsorgaan overleg plaatsgevonden met het Britse 'HM Revenue & Customs' (gezinsbijslagen/kinderbijslag) en het 'Department for Work and Pensions, International Pension Centre'.
- In maart is Israël bezocht in het kader van de uitvoering van de Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945 (WUV). Er is bij die gelegenheid ook een bezoek aan het zusterorgaan gebracht.
- Dezelfde maand zijn in het kader van de uitvoering van de WUV besprekingen gevoerd in Australië en Indonesië.
- In juni hebben de SVB en de Belgische Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) overleg gevoerd naar aanleiding van organisatorische wijzigingen binnen de beide organisaties en de wens om vertragingen te voorkomen. De werkwijze van de kinderbijslag aanvragen is vervolgens gewijzigd, waarbij afspraken zijn gemaakt over een meer uniforme Europese gevalsbehandeling, spreiding van de werkzaamheden, een directere samenwerking tussen gevalsbehandelaars over de grens en - waar mogelijk - elektronische gegevensuitwisselingen.

- In november bezochten de SVB en het UWV de Duitse pensioeninstanties waaronder de Deutsche Rentenversicherung (DRV). Tijdens dit verbindingsorganenoverleg zijn knelpunten besproken in de gevalshandeling en zijn afspraken gemaakt over de terugvorderingen van teveel betaalde pensioenen of invaliditeitsuitkeringen over en weer. Een belangrijk aandachtspunt was de recentelijk tot stand gekomen elektronische uitwisseling van overlijdensgegevens.
- Met Egypte zijn in oktober afspraken gemaakt over de rol die het verbindingsorgaan zal gaan spelen bij de verificatie van aanvragen van uitkeringen.
- In november zijn besprekingen gevoerd met het zusterorgaan in Marokko.

## 4 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

### 4.1 Missie

In 2012 hebben wij stilgestaan bij onze missie en ambities. De missie is herijkt tot:

*De SVB is een excellente omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen in sociale zekerheid en zorg.*

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

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

Doelstelling:

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

#### 4.2.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is te voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente<sup>1</sup> fouten in procenten per wet. Ook is het totaalpercentage voor heel 2012 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat van alle wetten, behalve de TOG, waarin de SVB voor de uitvoering participeert, de onrechtmatigheidsscores onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden van 1 procent liggen. Specifiek voor de AIO geldt hierbij dat het deel van het percentage oude fouten dat niet wordt hersteld, wordt opgeteld bij de recente fouten. Met het ministerie is voor de AIO voor 2012 een streefwaarde overeengekomen van 2 procent.

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

---

<sup>1</sup> Recent betekent dat de fout of onzekerheid is ontstaan in het boekjaar 2012.



### Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
AOW	0,062	0,000	0,000
ANW	0,685	0,120	0,030
AKW	0,045 *	0,000	0,000
TOG	1,349 **	0,000	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand buitenland	0,665	0,441	0,057
AIO	1,578 ***	1,045	1,124
MKOB	0,000	0,017	n.v.t.
Libië	-	0,000	n.v.t.
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,088 ****</b>	<b>0,024</b>	<b>0,008</b>

\* Het percentage van de AKW is inclusief het onrechtmatigheidspercentage van het kindgebonden budget.

\*\* Het percentage van de TOG is inclusief het onrechtmatigheidspercentage van de TOG+.

\*\*\* De onrechtmatigheid bij de AIO is opgebouwd uit het percentage recente fouten ad 1,102% en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren, inclusief de fouten van de gemeenten) die niet hersteld worden ad 0,476%. Hierin is ook opgenomen het percentage oude fouten ad 0,103% dat is gemaakt door de gemeenten.

\*\*\*\* Inclusief de financiële fout in de SVB-uitvoeringskosten, Europese aanbesteding en een te hoge schuld aan gemeenten bij de AIO.

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

Tevens is besloten voorsnog geen herstelplannen voor de oude fouten AIO op te stellen. Wel worden de oude fouten als gevolg van verzwegen pensioenen uit republieken van voormalig Joegoslavië door middel van handhavingsonderzoeken in de toekomst hersteld. Ook inkomensfouten worden hersteld door middel van jaarlijkse inkomensonderzoeken. Daarom zijn deze twee categorieën oude fouten buiten de foutevaluatie van recente fouten gelaten. De overige fouten zijn wel meegenomen in de foutevaluatie van recente fouten.

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

### Recente onzekerheden (1 = 1%)

	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
AOW	0,063	0,000	0,000
ANW	0,000	0,000	0,000
AKW	0,024	0,000	0,010
TOG	0,000	0,000	0,000
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand buitenland	0,084	0,030	0,011
AIO	0,310	0,306	0,334
MKOB	0,000	0,292	n.v.t.
Libië	n.v.t.	0,000	n.v.t.
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,059</b>	<b>0,007</b>	<b>0,003</b>

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

#### 4.2.2 Tijdigheid

Percentage tijdig afgehandeld

	streefwaarde 2012	2012	2011	2010
AOW nationaal	98%	99%	99%	100%
AOW internationaal	96%	98%	99%	99%
Anw nationaal	96%	98%	98%	99%
Anw internationaal	96%	98%	97%	98%
AKW nationaal	96%	99%	100%	100%
AKW internationaal	96%	98%	98%	98%
AIO	95%	99%	98%	97%
TAS	98%	100%	100%	100%
TOG	85%	99%	100%	100%

In bovenstaande tabel zijn de gerealiseerde resultaten met betrekking tot de tijdigheid in 2012 voor de AOW, Anw, AKW, AIO, TAS en TOG weergegeven. De streefwaarden zijn in alle gevallen gehaald.

#### 4.2.3 Bezwaar en Beroep

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

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

		nieuwe zaken	afgedane zaken
bezwaar	2010	13.046	12.662
	2011	20.793	13.440
	2012	14.348	13.172
beroep	2010	1.145	1.344
	2011	1.318	978
	2012	1.254	1.182
hoger beroep, cassatie, VOVO, verzoek om herziening	2010	338	360
	2011	457	373
	2012	626	449

Zagen we in 2011 nog een stijging van het aantal bezwaarzaken in verband met de MKOB, in 2012 zien we een niveau dat ligt op het niveau van 2010. Beroep blijft op het niveau van 2011, terwijl we een toename zien van het aantal zaken in hoger beroep. Die toename is toe te schrijven aan de MKOB; de SVB stelde in 89 zaken hoger beroep in tegen MKOB-uitspraken van de rechtbank, nadat de rechtbank tot het oordeel kwam dat de wet in strijd is met het Europese recht en met bepalingen van bilaterale verdragen.

#### **4.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen**

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

Inhoudelijk betekent dit een klantgerichte, efficiënte, rechtmatige en tijdige uitkeringsverstrekking. Bepalend hiervoor is een efficiënte inrichting van de verschillende productieprocessen. De organisatie heeft Lean omarmd als middel om continu te verbeteren en effectief en efficiënt te werken.

LEAN wordt tevens ingezet als middel om specifiek met betrekking tot onze uitvoeringsprocessen (o.a. pensioenprocessen) efficiencyverbetering te bewerkstelligen. Verbeteringen in de gevalbehandeling en in de besturing van de organisatie leiden al langere tijd tot goede doelmatigheidsresultaten. Ook in de toekomst blijft de doelmatige inzet van middelen een belangrijk aandachtsveld.

##### *Efficiency*

De voor 2012 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn verricht. Van het sv-budget van € 245,6 miljoen is € 226,3 miljoen aangewend (exclusief voorzieningen).

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

In de bovenste helft van onderstaand overzicht wordt berekend hoe hoog de kosten van de SVB zouden mogen zijn in 2012, uitgaande van de realisatie in 2011. Dit gebeurt door de werkelijke kosten in 2011 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 2012, exclusief de dotaties aan de voorziening. Daarnaast worden de kosten gecorrigeerd voor projecten, aangezien deze gefinancierd worden middels doeluitkering.

Uit de berekening blijkt dat er 3,0% efficiency is bereikt ten opzichte van 2011.

## Berekening efficiency

(1 = €1)

realisatie	totaal	2011 *)		233.364.000			
	projecten SV	2011 **)		6.591.000	-		
	projecten SV	2011 ***)		7.071.000	-		
	staande organisatie			<u>219.702.000</u>	=>	219.702.000	
volume-effect		2012				<u>1.194.000</u>	+
subtotaal						<u>220.896.000</u>	
loonindex		2,50% van	70% van subtotaal	3.866.000			
prijsindex		1,50% van	30% van subtotaal	<u>994.000</u>			
				<u>4.860.000</u>	=>	<u>4.860.000</u>	+

### Verwacht kostenniveau 2012 (exclusief nieuw beleid)

225.756.000

### Nieuw beleid:

Initiële kosten EESSI	257.625	+	
Structurele kosten EESSI	290.000	+	
Initiële kosten AIO	675.000	+	
Wijziging ingangsdatum AOW	1.954.275	+	
Aanscherping handhaving en sanctiebeleid	943.000	+	
Herziening exportbeperking kinderbijlagen	172.446	+	
Verhoging AOW- en pensioenleeftijd	394.184	+	
verbetering financiële positie pleegouders	<u>569.000-</u>	+	
	<u>4.117.530</u>	=>	<u>4.117.530</u> +

### Verwacht kostenniveau 2012 (inclusief nieuw beleid en taakstelling)

229.873.530

realisatie	totaal	2012 *)		226.270.000			
	projecten SV	2012 **)		-	-		
	projecten SV	2012 ***)		3.330.000	-		
				<u>222.940.000</u>	=>	<u>222.940.000</u>	-

### Werkelijk kostenniveau 2012

### Verschil

**6.933.530**

### Efficiency

**3,0%**

\*) Exclusief dotaties en exclusief keuringskosten TOG.

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

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

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

### Kosten per klant per jaar

(1 = € 1)

(exclusief mutatie voorzieningen)

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
AOW	36	39	43	45	43	41	42	41	40
Anw	237	232	247	229	204	208	211	217	224
AKW	37	37	37	39	34	33	36	37	39
TOG	107	110	85	85	114	101	106	119	118
TAS	3.032	2.926	3.245	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249	2.244
AIO*	404	349	301	nb	nb	nb	nb	nb	nb
WKB**	400	366	369	643	nb	nb	nb	nb	nb
Bijstand Buitenland	2.498	3.101	2.660	2.269	nb	nb	nb	nb	nb

\* AIO: dit betreft de kosten per huishouden

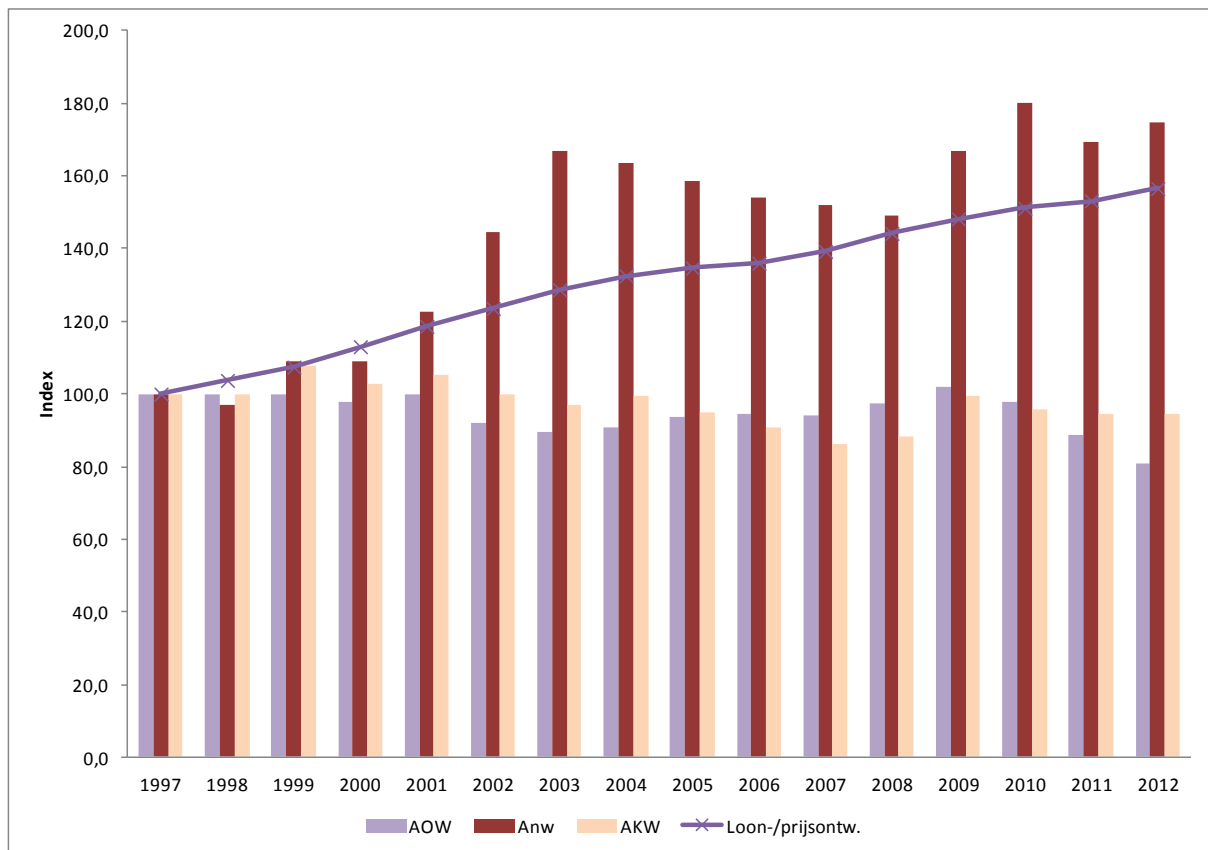
\*\* inclusief Wko. Conform afspraak met het ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord.

De totale uitvoeringskosten per wet/regeling zijn opgebouwd uit directe en indirecte toegerekende kosten. Zowel volume-effecten als wijzigingen en de complexiteit per wet/regeling zijn van invloed geweest op de hoogte van de kosten per klant in 2012. Daarnaast leidt een daling van het aantal gerechtigden niet automatisch tot lagere kosten per klant. Dat komt doordat de indirecte (overhead)kosten niet in dezelfde verhouding meedalen en dus zwaarder gaan wegen. Arbeidsintensiviteit is ook van factor. Dit is bijvoorbeeld bij de WKB het geval, vanwege de stijging van het aantal buitenlandse gezinsbijslagen en bij de AIO vanwege de wijzigingen in de wet (huishoudtoets)..

#### Kostentoerekeningsmethodiek

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

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



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

#### 4.2.5 Handhaving

Onder handhaving verstaan we de preventie, detectie, correctie 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, een periodiek en met mediacampagnes. We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen en alleen als het niet anders kan, kloppen we bij klanten aan. Waar mogelijk werken we samen met anderen. De SVB participeert daarom ook in de voorlichtingscampagne 'Weet hoe het zit' van SZW.

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

##### Sancties

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Aantal	7.699	6.099	1.078	1.547	19.266	35.732	1.356	1.320	29.399	44.698
Bedrag*	903	985	172	202	566	584	105	109	1.746	1.880

##### Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Aantal	4.728	3.386	654	872	4.852	5.572	786	766	11.020	10.596
Bedrag*	11.102	11.800	2.527	2.643	2.683	3.106	1.101	1.184	17.413	18.733

##### Aangiften

	AOW		Anw		AKW		AIO		Totaal	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Aantal	33	36	28	47	4	14	12	6	77	103
Bedrag*	506	629	1.528	2.550	46	85	298	240	2.378	3.504

\*1 = € 1.000

Het aantal sancties in 2012 is aanzienlijk lager dan in 2011, vooral veroorzaakt door een veel lager aantal boetewaarschuwingen bij de AKW. Dit houdt verband met een gewijzigde werkwijze waarbij geen boetewaarschuwingen meer worden opgelegd wanneer partners een wijziging in hun samenlevingsvorm (huwelijk, gezamenlijke huishouding) niet melden of wanneer een inkomenswijziging beneden de inkomensgrens blijft.

Voor een wijziging in de samenlevingsvorm geldt dat de SVB ieder verzuim sanctioneerde. Voor een wijziging in het inkomen geldt dat de SVB altijd een boete of boetewaarschuwing heeft opgelegd als het inkomen van het kind boven de € 800 kwam. De wet, echter, verplicht alleen tot het opleggen van een sanctie, indien de wijziging gevolgen had kunnen hebben voor het recht op uitkering. Bij een wijziging van de samenlevingsvorm moet de SVB dus een schifting maken tussen gevallen waarbij een dergelijke wijziging gevolgen kan hebben voor het recht op uitkering en gevallen waarbij dat niet het geval kan zijn. Wanneer bijvoorbeeld een persoon met kinderbijslag gaat samenwonen met een partner zonder kinderen, verandert dat feit op zichzelf niets in het recht van die persoon. En indien het inkomen van het kind beneden de inkomensgrens blijft, concluderen we nu dat de wijziging geen gevolgen had kunnen hebben voor het recht op uitkering. Een boete is in dergelijke gevallen dan ook niet aan de orde.

## Kosten

Handhavingsactiviteiten waarborgen de rechtmatigheid van uitkeringen. De kosten en doelmatigheid verliezen we daarbij niet uit het oog. Het volgende overzicht geeft een indruk van de kosten van de structurele en omvangrijke handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Kosten	(1 = € 1.000)	
	2012	2011
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	300	250
Controle	1.750	1.700
Bijzonder onderzoek (toezicht en opsporing)	4.500	4.500
Totaal	6.550	6.450

Het investeren van ongeveer € 6,5 miljoen in handhaving levert ongeveer € 21,5 miljoen op aan opbrengsten door sancties, terugvorderingen en aangiften. Bovendien heeft handhaving een preventieve functie, die niet altijd direct aanwijsbare opbrengsten oplevert.

## Verantwoording

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

### *Bekendheid met plichten*

Om te bereiken dat onze klanten zich aan hun plichten houden, is het nodig dat zij hun plichten kennen. De doelstelling per wet is minimaal zestig procent bekendheid. De bekendheid wordt gemeten door een telefonische en schriftelijke enquête onder aselekt gekozen klanten. Dit geeft een indicatief resultaat. Tot 2011 verrichtte de SVB dit onderzoek zelf. Met ingang van 2012 verricht SZW dit onderzoek voor de door de SVB, UWV en gemeenten uitgevoerde wetten en regelingen. De vraagstelling van het onderzoek is hierdoor in 2012 niet exact hetzelfde als in 2011. Dit heeft een invloed op de meting. De doelstelling van minimaal 60% bekendheid blijkt evenwel bij alle plichten nog steeds ruim aanwezig.

### Bekendheid met plichten

		2012	2011
AOW	Samenwonen	85%	79%
	Inkomen	84%	80%
Anw	Samenwonen	92%	89%
	Inkomen	97%	93%
AKW	Inkomen kind	83%	87%
	Studie	69%	69%
AIO	Samenwonen	90%	74%
	Inkomen	93%	89%

### *Afdoening*

Dit betreft de administratiefrechtelijke afdoening van gevallen waarbij geen aangifte is gedaan of waarbij de Officier van Justitie heeft geseponneerd. De doelstelling is minimaal 95 procent afdoening. De percentages worden sterk beïnvloed door het kleine aantal zaken ten opzichte van het totaal. In het jaar 2008 ging het om 488 zaken. In 2012 nog slechts om 68 zaken.

### Afdoening

	Aantal zaken	2012	2011
Na sepot door OM	4	75%	90%
Na geen aangifte	64	92%	96%
Totaal	68	91%	96%

### Fraudesignalen

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

Met ingang 1 mei 2012 is het SVB frauderegistratiesysteem vervangen en is tevens de oude eenheid van werken 'onderzoek' vervangen door een nieuwe eenheid 'zaak'. In een onderzoek kunnen één of meer personen met fraude bij één of meerdere wetten betrokken zijn. In een zaak is er altijd sprake van één persoon en één wet. Het aantal fraudesignalen op basis van onderzoeken is hierdoor niet exact vergelijkbaar met het aantal op basis van zaken.

De categorie 'overige' betreft andere regelingen en combinaties van regelingen. Aan het begin van een onderzoek kan een enkele regeling, zoals AOW of Remigratie, in beeld zijn, maar ook bijvoorbeeld een combinatie van Anw en AKW of AOW en AIO.

### Fraudesignalen

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

### Aangiften

Dit zijn de gevallen van fraude met uitkeringen die de SVB bij het Openbaar Ministerie heeft aangegeven. Jaarlijks wordt in het handhavingsarrangement vastgelegd hoeveel aangiften we verwachten te doen per jaar. Dat was voor 2012 tussen de 110 en 150. In 2012 deden wij 77 keer aangifte in het kader van de AOW, Anw, AKW, AIO en 21 keer in het kader van andere regelingen. In totaal dus 98 keer. Het lagere aantal dan verwacht houdt verband met de verschuiving van strafrechtelijke naar administratiefrechtelijke aanpak van fraude. Zo is ook de aangiftegrens per 1 januari 2013 verhoogd van € 10.000 naar € 50.000.

### Incasso-ratio

Dit is de mate waarin ingestelde terugvorderingen en opgelegde boetes daadwerkelijk geïncasseerd werden. In 2012 waren de incasso-ratio's 95,5% (AOW, 95,4% in 2011), 87,0% (Anw, 90,1% in 2011), 86,8% (AKW, 87,1% in 2011) en 92,5% (AIO, 92,8% in 2011).

### Nalevingsindicatoren

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

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



### 4.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstellingen:

- Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden 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 of informatie van de SVB krijgen. Vanuit de Burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert en dus de volksverzekeringen.
- Onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB met een 8.

#### *Integrale Serviceteams*

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

In 2011 en 2012 zijn alle ruim 1.600 serviceteammedewerkers opgeleid om zowel AKW als AOW/Anw te kunnen uitvoeren. Daarna volgden ze een leer/werktraject om uiteindelijk het werk in een integraal serviceteam te hervatten. Dit trainingstraject is conform planning eind 2012 afgerond.

Eind 2012 leverde 76% van de medewerkers op A-niveau een integrale uitstroom op beide wetsdomeinen. Voor de medewerkers op B- en C-niveau is een integrale uitstroom van 66% bereikt. De SVB-prestaties (zoals productie, kwaliteit en tijdigheid) zijn tijdens deze omvangrijke trainingsinspanning op peil gebleven.

#### *Klanttevredenheid*

In november 2012 is er weer een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder AOW, Anw, AKW, AIO en TOG klanten. Deze keer niet alleen onder klanten die onlangs contact hebben gehad, maar ook onder klanten die geen contact hebben gehad maar wel een betaling ontvangen. Onder beide groepen scoren we afgerond even hoog: een 8. We hebben klanten ook gevraagd met welk cijfer zij tevreden zijn. Gemiddeld is dat ook een 8, we voldoen dus aan de verwachtingen van klanten.

We hebben gevraagd naar de tevredenheid over verschillende klantgebeurtenissen: een uitkering aanvragen, een wijziging doorgeven, een klacht indienen, een informatievraag stellen. Daarnaast hebben we gevraagd naar de tevredenheid over de betaling. En naar de gedragingen van de SVB en SVB-medewerkers.

Het aanvragen van een uitkering scoort het hoogst, een 8,1. Klachtafhandeling krijgt de laagste waardering, een 6,7. Vriendelijkheid en deskundigheid van medewerkers worden hoog gewaardeerd evenals het met respect behandelen van klanten. Verbeteren kunnen we in het meedenken met de klant, verantwoordelijkheid nemen voor dingen die niet goed gaan en luisteren als een klant iets te zeggen heeft. Bij klachten is daarnaast het inlevingsvermogen een verbeterpunt.

In 2012 is onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten. De conclusies uit het onderzoek leveren leerpunten voor de directie Dienstverlening.

Met betrekking tot de streefwaarden van de klantgerichtheid wordt nu volstaan met één PI Klanttevredenheid met ingang van 2012. Voorheen werd de mate van klanttevredenheid weergegeven door afzonderlijke indicatoren voor de contactkanalen telefoon, internet en schriftelijke correspondentie. Wel wordt nog separaat gerapporteerd over de tijdigheid van de klachtafhandeling. Ten aanzien van het meten van de klanttevredenheid is de SVB overgegaan op een nieuwe methodiek, die weer nieuwe kansen biedt voor verbetermaatregelen.

#### *Afhandeling klachten*

Het aantal klachten is met 3% licht gestegen ten opzichte van 2011. Deze stijging wordt veroorzaakt door een forse toename met 69 klachten bij de AOW, die wordt gecompenseerd door een afname met 29 klachten bij de AKW en met 40 klachten met betrekking tot Verzekeringen. De stijging bij de AOW vindt plaats in het eerste en tweede tertaal van 2012. In het eerste tertaal kwamen er relatief veel klachten binnen over de jaaropgaves. De stijging in het tweede tertaal is niet duidelijk te verklaren en vergt nader onderzoek. De klachten die onder de noemer Verzekeringen zijn afgehandeld hebben betrekking op verzekeringsactiviteiten; registratie van AWBZ-verzekerden, schuldig nalatigheid, detachering, vrijwillige verzekeringen, het vaststellen van een verzekeringsloopbaan en een restgroep waar al het overige onder valt. De klachten met betrekking tot verzekeringsactiviteiten worden dit jaar voor het eerst in dit overzicht meegenomen.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

De afhandeltermijn van zes weken, waarbinnen de klacht behandeld dient te worden, is in 99% van de klachten gehaald. Hier heeft een correctie plaatsgevonden voor klachten die weliswaar een afhandeltermijn van langer dan 6 weken hebben, maar waarbij de termijn is verlengd met toestemming van de klant. Dit is gebruikelijk als er tevens een bezwaarschrift is ingediend. Klacht en bezwaar worden dan gezamenlijk afgehandeld.

#### Afhandeling klachten

	aantal klachten	aantal gegrond	% gegrond	aantal tijdig	% binnen 6 weken
AOW	362	166	46%	358	99%
Anw	36	18	50%	36	100%
AKW	171	98	57%	166	97%
TOG	16	8	50%	16	100%
AIO	43	21	49%	43	100%
REM	2	0	0%	2	100%
WKB	1	1	100%	1	100%
Verzekeringen	178	105	59%	178	100%
Overig*	12	7	58%	12	100%
<b>Totaal</b>	<b>821</b>	<b>424</b>	<b>52%</b>	<b>812</b>	<b>99%</b>

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

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

##### Doelstelling

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

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

*'De SVB heeft inzicht in hoeverre ambities en competenties van de medewerkers passen bij de ambities van de SVB. De medewerkers van de SVB zijn zich bewust van hun eigen kwaliteiten en ontwikkelpunten om externe en interne (integrale) dienstverlening optimaal vorm te geven.'*

Uitvoering voor mensen, door mensen; daar draait het om bij de SVB. Dat wil zeggen dat onze medewerkers bepalend zijn voor de kwaliteit van de uitvoering. Zij zijn het gezicht van de organisatie, geven stem aan onze dienstverlening en vormen de verbindende schakel. We willen goede en betrokken medewerkers aantrekken en aan ons binden door marktconforme arbeidsvoorwaarden te bieden en prima ontplooiingsmogelijkheden aan te reiken. Deze zijn vastgelegd in een eigen CAO. Daarnaast dragen ook aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling bij aan een plezierig werkklimaat. Van medewerkers vragen we een samenwerkende, resultaat- en klantgerichte instelling, inzet en verantwoordelijkheidsbesef.

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

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

##### *SVB Tien*

Het programma SVB Tien dat de transitie naar integrale serviceteams en een nieuw Multiregelingsstelsel omvat, brengt voor alle medewerkers grote veranderingen met zich mee. De inhoud van het werk verandert, werkwijzen veranderen, maar ook de werkgelegenheid binnen de SVB. We zetten verschillende instrumenten in om de medewerkers te ondersteunen in de overgang naar deze nieuwe situatie.

In 2012 hebben alle nog niet in 2011 opgeleide serviceteammedewerkers een focustraining doorlopen. Ze zijn daardoor meerwettig geworden en kunnen daarmee de klant integraal bedienen. Het project Invoering IST inclusief training is uitgevoerd binnen de gestelde planning en begroting.

Voor de teamleiders zijn er diverse trainingdagen georganiseerd, om hen te ondersteunen bij het implementeren van de gewenste (gedrags)verandering in de serviceteams.

#### 4.4.1 Activiteiten op sociaal gebied

##### **Personeelsplanning in het kader van de taakstelling**

In het kader van de taakstelling 2012 – 2015 is het Dynamisch Personeelsplan (DPP) geactualiseerd. Doelstelling van dit plan is het per jaar in beeld brengen van de kwantitatieve boventaligheid als gevolg van de formatiereductie door de taakstelling tot eind 2015. In 2011 zijn op basis daarvan kaders en vervolgstappen voor de afwikkeling van de boventaligheid bepaald. In 2012 zijn de integrale serviceteams ontzien en is de inzet van tijdelijke krachten in de uitvoering volledig afgebouwd. In staf en ondersteuning zijn in 2012 26 medewerkers boventalig verklaard. In 2012 zijn voorbereidingen getroffen om 183 medewerkers aan te zeggen, welke per 1 januari 2013 formeel boventalig zijn geworden. Uitgangspunten op een aantal HR-issues als vacaturevervulling, wijziging arbeidsduur en contracten voor bepaalde tijd zijn in 2011 al opgesteld.

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

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever die aandacht heeft voor en investeert in sociale aspecten binnen de organisatie. Belangrijke stappen die in 2012 zijn gezet:

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

In het eerste tertaal van 2012 heeft de SVB met de vakbonden overeenstemming bereikt over een nieuwe CAO en een verlenging van het Sociaal Beleidskader. Beide hebben een looptijd tot 1 juli 2014. De hoofdpunten van het Sociaal Beleidskader zijn de mogelijkheid om sleutelfunctionarissen uit te zonderen van ontslag en de uitbreiding remplaçantenregeling.

###### *Ontwikkelen mobiliteitsprogramma*

De SVB heeft het afgelopen jaar veel aandacht geschonken aan mobiliteit, veranderingen en boventaligheid. Met workshops, inspiratiecolleges, inzetbaarheidsprogramma's, stages, detacheringen en individuele loopbaangesprekken is hieraan invulling gegeven. Hieruit volgend zijn medewerkers op zoek naar een andere baan, hebben een andere baan aanvaard of doorlopen een opleiding. In 2012 zijn in totaal 65 medewerkers naar ander werk begeleid.

###### *Vereenvoudiging PVB (Planning-Voortgang-Beoordeling)*

Begin 2012 zijn de vereenvoudigde beoordelingssystematiek en de nieuwe PVB-applicatie geïmplementeerd. In deze vereenvoudigde systematiek is extra aandacht voor het individu. Er worden resultaat- en competentieafspraken gemaakt die specifiek zijn voor de betreffende medewerker en de beoordelingsperiode. Daarnaast is een onderdeel opgenomen waarin de ambitie van de medewerker wordt besproken en ontwikkelafspraken kunnen worden gemaakt. De combinatie van behaalde resultaten met informatie over de korte en lange termijn ambities geven een goed beeld van de kwaliteit van SVB medewerkers.

###### *Modernisering Werkomgeving*

In 2012 is het project Modernisering Werkomgeving succesvol afgerond. Dit project omvatte de renovatie, verbetering en modernisering van de fysieke werkomgeving van het hoofdkantoor en zes vestigingskantoren. Op deze locaties is het werkplekmeubilair vervangen, rekening houdend met de invoering van flexplekken. Verder is bezuinigd op het aantal werkplekken, waardoor op deze locaties nu 0,8 werkplek per medewerker beschikbaar is.

### *Het Nieuwe Werken (HNW)*

De SVB experimenteert op kleine schaal met HNW, in 'proeftuinen', die er op gericht zijn zo veel mogelijk ervaring op te doen met de verschillende thema's van HNW. Per proeftuin staat een bepaald aspect centraal dat vertaald is naar een aantal onderzoeksvragen. De proeftuinen worden in 2013 geëvalueerd, met als doel tot een advies te komen over invoering en uitbreiding van (onderdelen van) Het Nieuwe Werken binnen de SVB.

### *Ontwikkelen en uitvoeren basisopleiding IST*

In 2012 is de ontwikkeling van de basisopleiding IST A, voor de integraal werkende serviceteammedewerker A (nationaal werk), voltooid en hebben de eerste cursisten de opleiding met succes doorlopen. Daarnaast is het opleidingskader voor de basisopleiding IST B (internationaal werk) vastgesteld en is de ontwikkeling van de modulen gestart. In januari 2013 zal de basisopleiding IST B voor het eerst gegeven worden.

### *Management Development programma*

De SVB is in 2012 gestart met organisatieontwikkeling van de SVB waar leiderschap onderdeel van is. De directieraad is als eerste van start gegaan met een nieuwe structuur en een nieuw bedrijfsmodel. Er is aandacht besteed aan de visie, missie en strategie van de SVB en welk leiderschap hoort daarbij. Hieruit volgend wordt er een nieuw Management Development programma ontwikkeld.

### *Verbetering interne dienstverlening HR*

In 2012 is de implementatie van het HR-dienstverleningsmodel verder vormgegeven. Het betreft onder andere de verdere professionalisering van de dienstverlening van de directie HR door de implementatie van Service Level Agreements (SLA) met de SVB-directies en het leveren en rapporteren van de HR diensten en producten volgens deze SLA's.

Binnen het HR-dienstverleningsmodel wordt uitgegaan van click-call-face-methodiek. In 2012 is de aandacht uitgegaan naar optimalisatie van de primaire dienstverlening via het 'click-kanaal', ter verbetering van de informatievoorziening en het opstarten van diverse aanvraagprocedures omtrent arbeidsvoorwaarden en personeelsmutaties via intranet. De uitrol van Selfservice modules wordt in 2013 vervolgd.

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

### *Intern*

Medewerkertevredenheid is voor de organisatie een belangrijke graadmeter voor het gevoerde sociaal beleid. Tevreden medewerkers zijn een voorwaarde om de dienstverlening naar de klanten optimaal in te vullen. Het gehouden onderzoek in 2011 heeft voor 2012 verschillende verbeteracties gegenereerd zoals het terugdringen van de werkdruk en het verbeteren van de interne communicatie.

### *Extern*

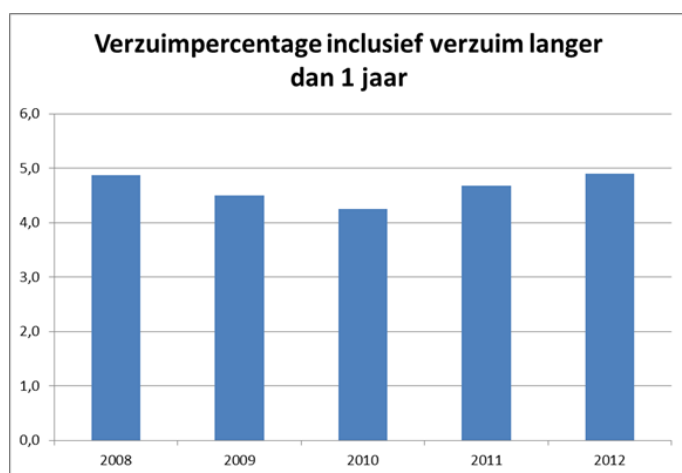
Het aantal vacatures bij de SVB is in 2012 gedaald. De SVB richt zich als werkgever op specifieke doelgroepen die de SVB nodig heeft, zoals ICT-ers en young professionals. Er is gestart met het actief inzetten van social media bij het benaderen van deze doelgroepen en bij de concrete invulling van vacatures. De SVB heeft, net als in 2011, de award "Top Employer" ontvangen.

#### 4.4.2 Medewerkersbestand

Eind 2012 bestond de interne personeelsbezetting bij de SVB uit 2.824 fte (3.115 medewerkers). De verhouding man/vrouw was 48/52 procent. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was 46,7 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 49,3 jaar oud en vrouwen waren gemiddeld 44,3 jaar. Ultimo 2012 bedroeg de gemiddelde diensttijd 19 jaar; mannen waren gemiddeld 21,2 jaar in dienst en vrouwen 16,9 jaar.

#### 4.4.3 Ziekteverzuim

In 2012 is het verzuim gestegen naar 4,9%. Dit bevestigt naar ons oordeel de toegenomen werkdrukbeleving binnen de organisatie. De SVB komt daarmee hoger uit dan haar eigen norm van 4,1% en het totale gemiddelde verzuim in Nederland van (naar verwachting) 4,0%. Het totale gemiddelde verzuim van de sectie Openbaar bestuur bedroeg in 2012 5,1%. De SVB zal in 2013, naast maatregelen als het invoeren van Sociaal Medische teams en het nog beter naleven van de Wet Poortwachter, komen met een gerichte aanpak, in samenwerking met directie HR&F, per vestiging om zo het ziekteverzuim verder terug te dringen.



#### *Meldingsfrequentie*

Het aantal ziekmeldingen per medewerker is van 1,3 in 2011 naar 1,2 gedaald in 2012. Daarmee halen we onze norm (van 1,2) per medewerker per jaar. We zitten echter nog boven het gemiddelde van 1 keer per jaar in vergelijking met het gemiddelde in Nederland, maar lager dan de 1,3 bij de sector openbaar bestuur.

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

Doelstellingen:

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB groeit stapsgewijs van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen accommodeert;
- In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties, alsmede voor de actuele verzekeringspositie AWBZ;
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

#### 4.5.1 Burgerpolis

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

Het gaat om vragen als: Waarvoor geeft de overheid garanties? Welke randvoorwaarden stelt de overheid aan het maatschappelijk verkeer? Bijvoorbeeld tussen werknemer en werkgever. Waar ondersteunt de overheid zaken (bijvoorbeeld met fiscale maatregelen) en wat moet de burger zelf regelen?

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

Als kernwaarden van de Burgerpolis zijn geformuleerd:

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

Deze principes worden inmiddels ook in bijvoorbeeld de Manifestgroep gedeeld.

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

Het gedachtegoed van de Burgerpolis is vastgelegd op de site [www.burgerpolis.nl](http://www.burgerpolis.nl). Een voorbeeld van een in 2012 nieuw gerealiseerde vorm van dienstverlening overeenkomstig de principes van de Burgerpolis is de website [www.wegwijsinhetrecht.nl](http://www.wegwijsinhetrecht.nl) die door de SVB is gelanceerd ten behoeve van professionals en burgers over het 'halen van hun recht' in november 2012.

#### 4.5.2 Veranderprogramma SVB Tien

Het programma SVB Tien is het strategisch veranderprogramma van de SVB, gedefinieerd met de volgende doelen:

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

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

Het programma bestaat uit twee onderdelen:

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

### *Cluster 1: Serviceteams en procesverbeteringen*

De oorspronkelijk gescheiden teams voor de uitvoering van de AKW en voor de uitvoering van de AOW/Anw zijn in 2010 samengevoegd. Vervolgens is in 2011 de training gestart voor alle serviceteammedewerkers om hen op te leiden voor de wet die ze op dat moment nog niet beheersten. Dit traject is eind december 2012 met succes afgerond. Resultaat zijn IST medewerkers die integraal naast elkaar meerdere wetten uitvoeren en - waar van toepassing - klanten integraal kunnen bedienen.

Tijdens het hele traject is centraal gemonitord op de kerncijfers voor de stand van de werkvoorraden, de tijdigheid, de kwaliteit, de productie, de productiviteit en de ontwikkeling van de integraliteit. De organisatie heeft deze kerncijfers op peil weten te houden – soms na aanvullende maatregelen – binnen de doelstellingen van de SVB.

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

De ontwikkeling van het multiregelingsysteem vindt stapsgewijs en gecontroleerd plaats. In 2009 zijn de eerste ervaringen opgedaan met de Oracle-pakketten, die de basis vormen van het MRS. 2010 stond in het teken van het ontwikkelen en in gebruik nemen van de eerste Business Release (Vrijwillig Verzekeren). Begin 2011 is deze business release in beheer genomen door de staande operatie.

In Business Release 2 (BR2) wordt het multiregelingsysteem als generiek systeem ontwikkeld en ingericht voor de ondersteuning van de regelingen in het kinddomein (AKW en TOG) en vrijwillig verzekeren. De invoering staat gepland voor het 4e kwartaal van 2013.

De speelruimte in het realisatietraject is beperkt, waardoor onverwachte of spoedeisende wijzigingen in de kindregelingen tot bovenmatig veel druk op de planning leiden. Zo leidt het besluit van de Tweede Kamer dat vereenvoudigingen in de kinderbijslag (zoals in het conceptwetsvoorstel Vereenvoudigingen Regelingen SVB was voorgesteld) niet doorgaan, tot extra werkzaamheden die op een laat moment nog geabsorbeerd moesten worden in de planning van Business Release 2 (BR2).

De invoering van het multiregelingsysteem heeft een forse impact op werkwijzen en – procedures van de primaire dienstverlening. Na implementatie zal bijvoorbeeld de werktoedeling centraal plaatsvinden en worden de werkvoorraden verdeeld over de kantoren heen. Er is dan geen sprake meer van specifieke klantbestanden per kantoor. Extra werk voor medewerkers als gevolg van kwartaalovergangen zal bij de invoering van het MRS grotendeels vervallen en meer werkzaamheden zullen door het MRS automatisch afgehandeld worden.

### *Financiën – Bedrijfsvoering Veranderprogramma SVB Tien*

Het beschikbare budget voor SVB Tien in 2012 bedroeg € 19,1 miljoen. Hiervan was € 3,1 miljoen afkomstig uit de bestemmingsreserve Veranderprogramma. In totaal is in 2012 € 17,1 miljoen besteed. Dit komt overeen met 89% van het beschikbare budget. De onderuitputting heeft met name betrekking op doorgeschoven activiteiten/changes en het niet geheel inzetten van de post onvoorzien.

De bestede middelen kunnen worden verdeeld in een activeringsdeel (€ 13,7 miljoen) in verband met ontwikkeling van de tweede fase van het Multi Regelingen Systeem en een deel dat als kosten via het resultaat wordt verantwoord (€ 3,3 miljoen). Hiermee vindt de verwerking op dezelfde wijze plaats als in 2011. De resterende middelen (€ 2 miljoen) blijven via de bestemmingsreserve Veranderprogramma beschikbaar voor 2013.

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



### 4.5.3 Mijn SVB/DigiD SVB

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

#### *Gebruik Webdiensten en kanaalsturing*

Al enkele jaren wordt nu bij de bevorderde aanvraag kinderbijslag en AOW geen papieren aanvraagformulier meer naar de klant verzonden. Het percentage klanten dat via internet aanvraagt is bij de AOW gestegen van 20% in 2010 naar 67% in 2012. Het percentage automatisch afgehandelde AOW-aanvragen is gestegen van 40% in 2011 naar 51% in 2012. Van de AKW-aanvragen werd 89% (2011) en 98% (2012) via internet ingediend en in december 2012 werd voor het eerst 81% automatisch afgehandeld. Doel blijft om het percentage automatisch afgehandelde aanvragen bij zowel de AOW als de AKW te verhogen.

#### *MijnOverheid en de Berichtenbox*

Het aantal gebruikers van de berichtenbox is in 2012 gegroeid van 140.000 naar 300.000. Dat zijn klanten die op *MijnOverheid* hebben aangegeven, dat ze post van de SVB digitaal willen ontvangen.

Als iemand een berichtenbox heeft, verstuurt de SVB nu alleen een brief naar de berichtenbox en niet ook nog per post. Daar zijn we in de zomer van 2012 mee gestopt. Het aantal mailings dat naar de berichtenbox gaat is uitgebreid. Nu gaan alle mailings, op de bevorderde aanvraag AKW na, naar de berichtenbox. We stuurden maandelijks 6.000 standaard DTI brieven naar de berichtenbox en in december 34.200 brieven voor de boetemailing.

#### *Pensioenregister*

Via DigiD kunnen mensen inloggen op *MijnPensioenoverzicht.nl*. De gegevens die via *MijnSVB* worden geraadpleegd, zijn ook hier beschikbaar, uitgebreid met pensioenaanspraken via werkgevers (zie verder paragraaf 4.5.4).

### 4.5.4 Pensioenregister

De SVB voert in opdracht van de Stichting Pensioenregister het beheer van de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Dit is een initiatief van de SVB, de pensioenfondsen en pensioenverzekeraars en geeft mensen in één oogopslag een overzicht van de opgebouwde AOW- (1<sup>e</sup> pijler) en pensioenaanspraken via werkgevers (2<sup>e</sup> pijler). In 2012 heeft de Beheerorganisatie gezorgd voor een geruisloos functioneren van de website en de toevoeging van 'Verevening bij echtscheiding', opdat mensen die gescheiden zijn kunnen zien wat zij aan hun ex-partner moeten betalen. De implementatie van de effecten van de AOW-leeftijdsverhoging is probleemloos verlopen. De Beheerorganisatie verzorgt ook het communicatiemanagement. Door de inzet van de communicatiecampagne en het actief onderhouden van persrelaties wordt continu gewerkt aan de zichtbaarheid en bekendheid van *Mijnpensioenoverzicht.nl*. Dit werpt duidelijk vruchten af: ruim 60% van de Nederlanders kent het initiatief en ruim driekwart waardeert *Mijnpensioenoverzicht.nl* positief. Sinds de lancering hebben 5 miljoen mensen een overzicht aangevraagd en werd de site derde bij de verkiezing van Financieel Product van het Jaar 2012; een initiatief van de Telegraaf-rubriek *Over Geld*.

#### 4.5.5 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

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

Netspar is in 2011 een nieuwe levensfase ingegaan. Daarin worden de thema's opgehangen aan het Innovatieprogramma Retirement Management en het programma Vernieuwing Nederlands Pensioenstelsel. De bijdrage van de SVB aan Netspar ontkomt echter niet aan de noodzaak om te bezuinigen. Daarom hebben we met Netspar afgesproken om onze bijdrage in de komende jaren af te bouwen. In 2012 is hier voor een deel al invulling aan gegeven.

#### 4.5.6 Manifestgroep

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

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

De SVB participeert actief in alle geledingen van de Manifestgroep, te weten: het regulier overleg van de bestuurders, het Platform Bouwstenen, het Platform Ketendiensten, de Architectuurraad en het Platform Bedrijfsvoering.

In 2012 werd de aandacht onder meer gericht op:

- I NUP (Implementatie-agenda e-overheid, ofwel invoeren van de bouwstenen van de infrastructuur en basisregisters)
- Kanaalsturing (enerzijds bevorderen van digitale communicatie met burgers en anderzijds maatregelen treffen voor burgers die geen gebruik kunnen maken van digitale middelen)
- E-id en authenticatiestelsel (gaat over een veiliger en breder te gebruiken opvolger van DigiD)
- Compacte Rijksdienst project 12 (Project 12 is een verzameling activiteiten van de grotere betaalinstanties in Nederland, te weten: DUO, Belastingdienst Toeslagen, UWV en SVB. Het oogmerk is de uitvoering efficiënter te maken.)
- Basisregistraties (het stelsel van Basisregistraties is voor de SVB van hoog belang. De SVB is vooral actief op de onderdelen die we cruciaal vinden: GBA, mGBA en RNI).
- Productencatalogus MFG (voorbeelden van voorzieningen van Manifestgroep - partijen die herbruikbaar zijn door andere organisaties.)
- Open data (Inventarisatie van initiatieven en oriëntatie op het onderwerp)

De *Compacte Rijksdienst* Project 12 is een verzameling activiteiten van de grotere betaalinstanties in Nederland, te weten: DUO, Belastingdienst Toeslagen, UWV en SVB, alle lid van de Manifestgroep. Het oogmerk is de uitvoering efficiënter te maken. Op de inhoud zijn vier Manifestgroep -partijen betrokken; op de aansturing wordt de hele Manifestgroep betrokken.

Voor de SVB zijn de inhoudelijke zaken van belang; in de uitwerking hebben we voordeel. Meest tastbaar zijn enerzijds de expertisecentra voor Informatiebeveiliging, Buitenlandse uitvoering, Business rules management, ICT en fraude & handhaving en anderzijds acties die zich richten op de invoering van een 1-rekeningnummer-systematiek en samenwerkende internetportalen van de vier organisaties.

#### **4.5.7 Rijksbrede Benchmark (RBB)**

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

Jaarlijks worden 6 à 7 organisaties onderzocht door onderzoekers van de circa 35 deelnemende organisaties. De onderzoeken zijn toekomstgericht en strategische vraagstukken van deze organisaties staan centraal. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn bruikbaar voor de eigen organisatie maar ook voor de overige deelnemende partners. In 2013 wordt de SVB weer onderzocht door de RBB.

#### **4.5.8 SVB en duurzaamheid**

De SVB heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en wil naar een CO<sub>2</sub> neutrale bedrijfsvoering in 2020. Sinds 2008 wordt jaarlijks een zogenaamde CO<sub>2</sub> benchmark uitgevoerd. Hierin vergelijken we de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze kantoren, veroorzaakt door het gebruik van Elektra, Gas, Afval, Vervoer, Papier en Water. Daarnaast vergelijken we de totale uitstoot van de SVB met vergelijkbare organisaties en met de best-practice.

In 2012 is deze benchmark opgemaakt over het jaar 2011. In 2011 is de door de SVB veroorzaakte CO<sub>2</sub>-uitstoot afgenomen tot 3.894 ton CO<sub>2</sub>. We onderscheiden ons positief van de referentiegroep (10.756 ton) en naderen de best-practice (3.534 ton)

##### *Afvalscheiding*

In 2012 is afvalscheiding op alle kantoren ingevoerd. Plastic, fruit, bekertjes, klein gevaarlijk afval (zoals batterijen) en restafval worden overal gescheiden afgevoerd en verwerkt.

#### **4.5.9 SVB Conferentie 2012**

Op maandag 26 november vond voor de negende keer het jaarlijks terugkerende visiedebat van de SVB plaats. Dit jaar stond het thema *'zelfredzaamheid'* centraal. De conferentie had als titel: *Onlosmakelijk verbonden. Naar een effectieve samenwerking tussen burger en overheid.* In het besef onlosmakelijk met elkaar verbonden te zijn en blijven, zoeken burgers en overheid naar vormen van samenwerking, waarbij ook de roep om zelfredzaamheid toeneemt, zowel vanuit de overheid als vanuit de burger zelf.

De SVB mocht ruim 220 bezoekers verwelkomen. Onder hen bevonden zich vertegenwoordigers uit alle bestuurslagen van de overheid, organisaties uit het werk- en inkomensdomein, uitvoeringsorganisaties en wetenschappers. Het belangrijkste doel van de conferentie is op een aansprekende en inspirerende manier de genodigden nieuwe inzichten te bieden in het thema vanuit verschillende invalshoeken. Op die manier wil de SVB een zinvolle bijdrage leveren aan het maatschappelijke debat.

Traditiegetrouw presenteert de SVB een aantal onderzoeken tijdens de conferentie, gerelateerd aan het thema. Tijdens de conferentie zijn de volgende onderzoeken gepresenteerd:

1. Voorkomen is beter dan genezen. Tien vuistregels om juridische problemen van burgers en consumenten te voorkomen.
2. Klachten; een vak apart ...? Analyse van de klachtbrieven aan de SVB in de eerste helft 2012.

De desbetreffende onderzoeken worden in hoofdstuk 8 nader beschreven.

Tijdens de conferentie is de website [www.wegwijsinhetrecht.nl](http://www.wegwijsinhetrecht.nl) gelanceerd als uitvloeisel van een van de uitgevoerde SVB-onderzoeken. Deze site is bedoeld voor medewerkers bij overheden en indirect ook voor burgers om ervoor te zorgen dat burgers hun recht kunnen halen en inzicht krijgen in hun rechten en plichten.

Ter gelegenheid van de SVB-conferentie is een congresbundel uitgegeven met onder meer bijdragen van experts in het openbaar bestuur, bestuurders en belangenbehartigers.

## 5 Bedrijfsvoering

### Uitvoeringskosten per wet (inclusief projecten)

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

	Begroting 2012	Realisatie 2012 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs begroting	Dotaties/vrijval voorz. SVB	Realisatie 2012 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2011 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2010 excl. dotaties voorz. SVB
<u>SV-kosten</u>							
AOW	135.098	126.314	93%	13.745	112.569	117.810	124.163
Anw	19.741	19.071	97%	1.266	17.805	20.086	24.257
AKW	66.966	74.205	111%	4.367	69.838	71.306	71.979
TOG	3.062	2.901	95%	4	2.897	3.203	5.594
TAS	1.067	1.040	97%	6-	1.046	1.030	1.126
AIO	14.934	16.543	111%	41-	16.584	14.399	11.602
WKB	3.620	4.353	120%	11-	4.364	3.615	2.901
Bijstand Buitenland	550	549	100%	3-	552	704	673
MKOB	571	465	81%	-	465	1.202	250
Evacuatie WKO*)	-	150	-	-	150	-	-
<b>Subtotaal</b>	<b>245.609</b>	<b>245.591</b>	<b>100%</b>	<b>19.321</b>	<b>226.270</b>	<b>233.364</b>	<b>242.545</b>
<u>Niet-SV-kosten</u>							
FVP-regeling	4.673	4.705	101%	61	4.644	5.657	6.439
SSP-AWBZ	10.214	9.137	89%	6	9.131	10.119	10.634
SSP-WMO	3.449	2.745	80%	12-	2.757	3.175	3.776
Mantelzorg	3.100	2.684	87%	21-	2.705	2.651	2.851
Remigratiewet V&O**)	2.299	2.118	92%	8-	2.126	1.893	1.900
10.506	11.673	111%	1.550	10.123	9.442	1.488	
Transitie PUR	-	-	-	-	-	1.040	-
TNS	474	541	114%	4-	545	518	444
VWS-AWBZ	1.611	1.633	101%	-	1.633	2.063	1.689
Pensioenregister	665	640	96%	-	640	679	-
<b>Subtotaal</b>	<b>36.991</b>	<b>35.876</b>	<b>97%</b>	<b>1.572</b>	<b>34.304</b>	<b>37.237</b>	<b>29.221</b>
Overige derden	4.884	6.127	125%	-	6.127	5.592	4.786
<b>Subtotaal</b>	<b>41.875</b>	<b>42.003</b>	<b>100%</b>	<b>1.572</b>	<b>40.431</b>	<b>42.829</b>	<b>34.007</b>
<b>Totaal</b>	<b>287.484</b>	<b>287.594</b>	<b>100%</b>	<b>20.893</b>	<b>266.701</b>	<b>276.193</b>	<b>276.552</b>

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

\*\*\*) De toegerekende uitvoeringskosten worden door inkomsten uit de afrekening gedekt.

De totale SV-kosten bedragen € 245,6 miljoen, inclusief dotaties/vrijval voorzieningen. Dit betekent een uitputting van 100 procent. De kosten van de Inhaalslag VVA zijn hierin meegenomen. Deze kosten bedroegen in totaal € 4,1 miljoen.

Bij de SV-kosten is ook het programma SVB Tien opgenomen. Hierbij gaat het om het deel dat als kosten via het resultaat wordt verantwoord (€ 3,3 miljoen). Het investeringsdeel dat betrekking heeft op de ontwikkeling van de tweede fase van het Multi Regelingen Systeem bedraagt € 13,7 miljoen (zie paragraaf 4.5.2. voor meer informatie over SVB Tien).

## Uitvoeringskosten per categorie (staande organisatie en projecten)

### Kosten per categorie

1 = € 1.000

Staande organisatie	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie vs begroting	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	194.557	188.958	97%	186.288	183.092
Huisvestingskosten	27.101	24.386	90%	25.743	24.891
Automatiseringskosten	23.288	28.213	121%	21.680	17.440
Bureaunkosten	13.791	8.623	63%	11.187	12.039
Diensten en diversen	19.216	13.191	69%	15.570	16.157
<b>Subtotaal</b>	<b>277.953</b>	<b>263.371</b>	<b>95%</b>	<b>260.468</b>	<b>253.619</b>
Dotatie voorzieningen	6.200	20.893	337%	23.762	9.430
<b>Totaal</b>	<b>284.153</b>	<b>284.264</b>	<b>100%</b>	<b>284.230</b>	<b>263.049</b>

### Kosten per categorie

1 = € 1.000

Programma SVB Tien	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie vs begroting	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	1.649	925	56%	9.047	13.346
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-
Automatiseringskosten	669	1.423	213%	5.559	8.597
Bureaunkosten	-	-	-	150	120
Diensten en diversen	1.013	982	97%	969	870
<b>Subtotaal</b>	<b>3.331</b>	<b>3.330</b>	<b>100%</b>	<b>15.725</b>	<b>22.933</b>
Dotatie voorzieningen	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>287.484</b>	<b>287.594</b>	<b>100%</b>	<b>299.955</b>	<b>285.982</b>

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

### 5.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten over heel 2012, inclusief de dotatie voorzieningen, zijn € 6,3 miljoen lager dan begroot uitgekomen. Dit is voornamelijk door het lager aantal fte veroorzaakt.

#### Formatie-/bezettingsoverzicht 2012

(gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie 2012	Bezetting 2012			Bezetting 2012	formatie -/- bezetting	Bezetting 2011	Bezetting 2010
		intern	externen	uitzendkr.	totaal		totaal	totaal
vestigingen	1.898	1.802	-	58	1.860	38	2.006	2.006
kantoor Verzekeringen	206	194	-	12	206	-	226	234
Servicecentrum PGB	156	91	2	54	147	9	171	185
kantoor FVP	39	40	-	-	40	1-	44	57
kantoor Centraal	185	169	2	-	171	14	148	135
Hoofdkantoor	555	528	39	8	575	20-	597	603
<b>Totaal</b>	<b>3.039</b>	<b>2.824</b>	<b>43</b>	<b>132</b>	<b>2.999</b>	<b>40</b>	<b>3.192</b>	<b>3.220</b>
Projecten			7	-	7	7-	13	40
<b>Totaal-generaal</b>	<b>3.039</b>	<b>2.824</b>	<b>50</b>	<b>132</b>	<b>3.006</b>	<b>33</b>	<b>3.205</b>	<b>3.260</b>

De gemiddelde interne (vaste en tijdelijke contracten) personeelsbezetting komt over 2012 uit op 2.824 fte. Begroot was een formatie van 3.039 fte en derhalve een onderbezetting van 215 fte (7%). Hiermee anticipeert de SVB op de noodzakelijke formatiereductie. Het verschil is grotendeels opgevangen door uitzendkrachten en externen (flexibele schil). Op totaalniveau is daarmee de gemiddelde bezetting in 2012 1,1% lager dan de formatie.

#### *Raad van Advies*

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

(1 = € 1)

Naam en functie	Vergoeding 2012
Voorzitter Raad van Advies Prof. drs. J. Wallage	15.000
Lid Raad van Advies Mr. H. Bosma	11.183
Lid Raad van Advies Mw. A.M. Vliegenthart (*)	9.000
Lid Raad van Advies J.G. van der Werf	11.183
Lid Raad van Advies Prof. dr. W.B.H.J. van de Donk (**)	0

(\*) heeft een aantal vergaderingen niet bijgewoond, maar schriftelijk een bijdrage geleverd. Ze heeft derhalve een aantal keer niet de vergadervergoeding gefactureerd.

(\*\*) ziet af van bezoldiging.

De SVB heeft vooruitlopend op het ingaan van de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), die ingaat per 1 januari 2013, de vergoedingen voor haar leden van de Raad van Advies reeds in 2012 binnen de regels van de WNT gebracht.

#### *Externen*

De kosten voor externen (inclusief uitzendkrachten) bedragen in 2012 € 17,5 miljoen. Dat is 8,3 procent van de totale personeelskosten inclusief de externe adviezen. De kosten van externen zijn ten opzichte van 2011 gedaald met € 3,2 miljoen. Dat is een daling van 15,4 procent.

## **5.2 Huisvestingskosten**

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

#### *Rente en afschrijvingskosten*

De rente en afschrijvingskosten vallen iets hoger uit dan begroot.

#### *Reparatie en onderhoud*

In verband met de onzekere toekomstige huisvestingssituatie is er voor gekozen om het bouwkundig onderhoud niet meer aan te besteden. Dit wordt nu op regiebasis uitgevoerd. Het onderhoud voor E+W en transportinstallaties is opnieuw aanbesteed.

In 2012 was minder onderhoud nodig dan voorzien. Sommige activiteiten zijn verschoven, waren achteraf niet nodig of zijn gebundeld waardoor op uitgaven is bespaard.

#### *Overige huisvestingskosten.*

Deze kosten betreffen energie, schoonmaak, beveiliging, belastingen e.d. Per saldo komen deze kosten circa € 0,4 miljoen lager uit dan begroot.

### 5.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten voor 2012 inclusief projecten bedragen € 29,6 miljoen. Een stijging van € 2,4 miljoen ten opzichte van 2011. De stijging wordt veroorzaakt door extra afschrijvings- en onderhoudskosten voor licenties voor het nieuwe primaire systeem.

De begroting 2012 is in een vroeg stadium van 2011 opgesteld. Dat is gebeurd op basis van de begroting van het voorgaande jaar, met een inschatting van de verdeling over de kostencategorieën.

### 5.4 Bureaunkosten

Binnen deze categorie vallen voornamelijk de mailingkosten die de SVB maakt in het kader van de uitvoering van de wetten en regelingen. Niet alle mailingen zoals begroot zijn uitgevoerd. Dat heeft te maken met wijzigingen door o.a. kanaalsturing (gebruik berichtenbox) en bezuinigingen op deze post. Een voorbeeld hiervan is de mailing 'Pensioenspecificatie' die alleen nog in de maand januari is verstuurd. Daarnaast vinden andere selecties plaats en worden doelgroepen gecombineerd.

Extra budget is toegekend voor mailingen die voortvloeien uit aanvullende wetgeving die in 2012 van kracht werd of zou worden. Het ging hierbij om de Flex AOW, EESSI en Rinis en Aanscherping handhaving- en sanctiebeleid.

De mailing Flex AOW is niet uitgevoerd, omdat de Flex AOW per 1 januari 2013 niet doorgaat. De mailing Aanscherping handhaving- en sanctiebeleid is beperkt uitgevoerd. Bij deze variant zijn alleen de 'risicogroepen' geïnformeerd. Het gaat hierbij om ongeveer 1,7 miljoen huishoudens in plaats van 5 miljoen. De kosten bedroegen daardoor circa € 0,6 miljoen in plaats van € 2,6 miljoen. De desbetreffende mailing heeft begin december 2012 plaats gevonden.

Per saldo is sprake van een substantiële onderschrijding op deze kosten.

### 5.5 Diensten en diversen

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

### 5.6 Investerings

#### Uitgaven t.i.v. begroting 2012

	Realisatie	Begroting	Realisatie in % budget
Immateriele vaste activa			
Verwerving intellectueel eigendom	13.746	0	0%
Verwerving intellectueel eigendom subsidie	-13.746	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

#### *Verwerving intellectueel eigendom*

In het kader van het Programma SVB Tien is de "verwerving van het intellectueel eigendom" van de tweede fase van het Multiregelingen Systeem (AKW-domein) geactiveerd. Voor eenzelfde bedrag is een subsidie verkregen die als afschrijving wordt genomen. De boekwaarde is derhalve nul.



	Realisatie	Begroting	Realisatie in % budget
Materiele vaste activa			
1. Grond	0	0	0
2. Gebouwen/verbouwingen			
Hoofdkantoor/vestigingen	4.079	4.402	93%
3. Installaties			
Hoofdkantoor/vestigingen	1.867	2.342	80%
4. Automatiseringsapparatuur			
Hoofdkantoor/vestigingen	2.280	9.647	24%
5. Meubilair/stoffering			
Hoofdkantoor/vestigingen	4.475	11.948	37%
<b>Totaal</b>	<b>12.701</b>	<b>28.339</b>	<b>45%</b>

#### *Verbouwingen, installaties en meubilair/stoffering.*

In 2012 is het project Modernisering Werkomgeving zo goed als afgerond. In 2012 zijn zes vestigingskantoren volledig voorzien van nieuw meubilair en drie vestigingskantoren (inclusief SSP) van nieuwe stoelen. De investering valt aanmerkelijk lager uit, omdat in lijn met de taakstelling niet alle kantoren van volledig meubilair zijn voorzien. Daarnaast waren minder werkplekken benodigd, omdat is aangesloten bij de norm van het hoofdkantoor (0,8 fte per werkplek) en de prijs per werkplek lager was.

Een deel van de vervangingsinvesteringen is voor een lager bedrag uitgevoerd en een deel is verschoven naar volgende jaren.

#### *Automatisering*

De Europese aanbesteding van de VOIP (Voice Over Internet Protocol) -telefooncentrales en toebehoren- is voor een lager bedrag gerealiseerd dan in de begroting was voorzien.

De aanschaf van een deel van de licenties ten behoeve van de nieuwe IT-systemen is verschoven naar 2013 in verband met een latere implementatiedatum van de tweede fase van het Multiregelingen Systeem. De vervanging van TFT-schermen op de vestigingen is naar beneden bijgesteld (en daarmee qua kosten lager uitgevallen). Hierdoor is aangesloten bij de norm van 0,8 fte per werkplek zoals die is doorgevoerd op het hoofdkantoor.

## **5.7 Uitbesteding en inkoop**

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

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

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

Op ICT gebied maken we gebruik van een externe serviceprovider inzake de opslag en reken capaciteit voor onze legacy systemen

## 6 Governance

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

### 6.1 Handvest Publiek Verantwoorden

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

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

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

### 6.2 Code goed bestuur

De 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen op de governancestructuur (de manier waarop de organisatie bestuurd wordt) waarin ze aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom dat het geval is.

#### *Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen*

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

#### *Minister, klant en samenleving*

De minister van SZW (en namens hem de Inspectie SZW) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en voeren geregeld een klanttevredenheidsonderzoek uit.

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

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. Zowel de Auditdienst als de externe accountant controleren de jaarrekening. De Auditdienst 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 Auditdienst een verslag van bevindingen op. De externe accountant voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een verklaring.

### **6.3 Toezichtsbevindingen**

De Inspectie SZW houdt namens de minister van SZW toezicht op de SVB. Over de toezichtsbevindingen informeert de minister de Eerste en Tweede Kamer door toezending van het jaarverslag van de inspectie en eventueel van rapporten van gerichte onderzoeken. In 2012 zijn naast het jaarverslag de volgende rapporten verschenen die voor de SVB relevant waren:

- Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag;
- Informatie-uitwisseling van de SUWI-keten met andere partijen;
- Het naleven van verplichtingen;
- De klant centraal.

En daarnaast de volgende nota's van bevindingen:

- Bestandskoppelingen bij fraudebestrijding;
- Elektronische verstrekking van gegevens vanuit het SUWI-domein aan organisaties buiten SUWI.

Ten aanzien van de gegevensverstrekking heeft de Inspectie SZW geconcludeerd dat alle gegevensverstrekkingen bij de SVB worden geregistreerd en er een centrale applicatie is waarmee inzicht kan worden gegeven in alle gegevensverstrekkingen. Bovendien hebben alle medewerkers zicht op de gegevensuitwisselingen.

### **6.4 Raad van Advies**

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

Het jaar 2012 was een roerig jaar. In het voorjaar viel het Kabinet, werd er een Lente-akkoord gesloten en na de zomer vonden er verkiezingen plaats. De politieke ontwikkelingen van het afgelopen jaar hebben er mede voor gezorgd dat 2012 ook voor de SVB een turbulent jaar was. Mede, omdat de SVB de daadwerkelijke gevolgen ondervond van de al eerder in gang gezette omvangrijke taakstellende opdracht van € 54 miljoen. Deze taakstelling bleef overeind, terwijl de nieuwe politieke realiteit zorgde voor extra druk op de uitvoering. Met de door de Raad van Bestuur ingestelde Raad van Advies, is in een aantal bijeenkomsten over de diverse ontwikkelingen gesproken.

#### *Bijeenkomsten Raad van Advies in 2012*

De Raad van Advies is in 2012 viermaal bijeen geweest. De voorzitter van de Raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de Raad van Bestuur actuele ontwikkelingen door. Hieronder leest u welke onderwerpen er tijdens de vergaderingen besproken zijn:

- Maart: jaarstukken 2011, nieuwe topstructuur SVB
- Juli: Lente-akkoord, voortgang realisatie taakstelling
- September: jaarplan 2013, kadernota, besturing organisatie
- December: nieuwe regeerakkoord

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

### *De vernieuwing van de SVB*

Het voorbije jaar is de topstructuur van de SVB gewijzigd. Na tien jaar nam drs. Erry Stoové afscheid als voorzitter van de Raad van Bestuur. De Raad van Advies heeft hem tijdens zijn laatste vergadering in maart bedankt voor zijn inzet. Per 1 juni trad de nieuwe voorzitter aan, mevr. drs. Nicolij Vermeulen MBA. In de julivergadering heeft de Raad haar succes en geluk gewenst als nieuwe bestuursvoorzitter. In de decembervergadering is voorts het nieuwe lid van de Raad van Bestuur verwelkomd, dhr. Ronald Barendse.

Ook op de lagen onder de RvB vonden de nodige wisselingen plaats. Het aantal directeuren is teruggebracht, het management op de vestigingen beperkt in omvang. De Raad heeft vastgesteld dat de top hiermee het goede voorbeeld heeft gegeven door zichzelf niet te ontzien in de realisatie van de taakstelling, die voor een belangrijk deel in de reductie van personeelskosten zit. Onderwijl wordt met het multi-regelingen systeem de motor ververst. De Raad van Advies heeft vastgesteld dat de SVB, met alle ontwikkelingen die reeds op de organisatie afkomen, een ambitieuze organisatie is. Het grote businessprogramma SVBTien laat dat zien. Het is een immense operatie om een nieuw en integraal systeem te bouwen waarin meerdere regelingen opgenomen kunnen worden. De Raad heeft onderkend dat de organisatie hiermee een uniek instrument in handen krijgt, om de efficiency te vergroten en bovenal de dienstverlening aan de klant verder te optimaliseren. SVBTien is een ontwikkeling, uniek in zijn soort, waar andere uitvoerders in de toekomst mede de vruchten van kunnen plukken. Natuurlijk is de implementatie van zo'n systeem niet zonder risico's, maar de Raad heeft kunnen vaststellen dat alles is gericht op het zorgvuldig invoeren van dit programma.

Dat (noodzakelijke) vernieuwing als gevolg van een majeure taakstelling gepaard gaat met slecht nieuws, ook dat is naar de mening van de Raad duidelijk geworden in 2012, toen aan het eind van het jaar, als gevolg van de nieuwe inrichting van de organisatie, veel medewerkers boventallig werden verklaard. Dat zorgde voor begrijpelijke pijn in de organisatie. De Raad heeft het bewonderenswaardig en een prestatie van formaat genoemd dat de SVB in een turbulent jaar als 2012, met de nodige regimewijzigingen als gevolg van nieuwe politieke akkoorden, de eerste daadwerkelijke effecten van de opgelegde taakstelling en het doorlopende vernieuwingsprogramma, een klanttevredenheidsscore heeft weten te realiseren van een 8.

### *De blik vooruit*

Excellent in dienstverlening worden is een opgave. Een excellente dienstverlener blijven is een nog grotere opgave. De opvatting van de Raad van Advies is dat dát uiteindelijk afgemeten zal moeten worden aan de klanttevredenheid. In tijden van bezuinigingen is het al te verleidelijk 'een tandje minder te doen', maar de eerder behaalde kwaliteit, waarop de SVB terecht trots is, komt daarmee wel onder druk. De consequenties zullen gevoeld worden door de klanten, waarvoor tenslotte politiek én uitvoerders het doen.

De Raad ziet de SVB geconfronteerd met ingrijpende ontwikkelingen. Dat varieert van de eerder aangehaalde grote taakstelling tot een wijziging van de Kaderwet ZBO's die kan dwingen tot deelname aan Rijksbrede shared services. Van een snelle opvolging van regimewijzigingen tot een existentiële vraag over de ZBO-constructie als juiste vorm voor dienstverlening aan de burger. Voor deze lopende verkenningen geldt naar het oordeel van de Raad van Advies: ga niet iets repareren dat niet kapot is. De brede waardering voor de kwaliteit van de SVB zou ook tot enig respect moeten leiden voor de bestuurlijke – en organisatorische vormgeving van dit instituut.

De Raad van Advies benadrukt de noodzaak goed na te denken over de consequenties van de mogelijke gestapelde effecten van bovengenoemde ontwikkelingen. Koester de bestuurlijke balans van een ZBO waarvan de dienstverlening aan de klant als uitstekend wordt gewaardeerd. Koester de stabiliteit en koester de kwaliteit. En wees behoedzaam met maatregelen die afleiden van die kern.

## 6.5 Cliëntenraad

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

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

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

### *Werkzaamheden Cliëntenraad*

In 2012 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB. Belangrijke onderwerpen in het afgelopen jaar waren o.a. het regeerakkoord en de taakstelling, Rapport compacte Rijksdienst, strategie rondom kanaalsturing, verhoging van de AOW-leeftijd en de beveiliging van de internetdienstverlening.

Een delegatie van de Cliëntenraad bracht in november een bezoek aan de SVB-conferentie, waarbij ditmaal het begrip 'Zelfredzaamheid' van een aantal kanten werd belicht.

De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar ook het gebruikelijke overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gevoerd. Bij dit overleg stonden het Regeerakkoord en de samenwerking tussen de LCR en de SVB centraal.

### *Ongevraagde adviezen*

Een belangrijke bevoegdheid van de Cliëntenraad is het geven van ongevraagde adviezen. De Cliëntenraad heeft gevraagd om tijdig betrokken te worden bij mogelijke veranderingen in de dienstverlening als gevolg van de bezuinigingen. Dat is een vast agendapunt.

In mei heeft de Cliëntenraad een advies uitgebracht over de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) en in juli heeft de Raad van Bestuur hier een reactie op gegeven. Het advies bestaat uit drie punten:

- Behoud mogelijkheid voor klanten om langs te komen aan de balie. Daarop heeft de SVB positief gereageerd. Dit contactkanaal blijft behouden. Wel is een pilot ingesteld waarbij AIO-klanten alleen nog op afspraak op visite kunnen komen.
- Houd in de correspondentie rekening met het deel van de klanten dat de Nederlandse taal niet goed machtig is. De SVB heeft aangegeven dat haar beleid is dat mensen die in Nederland wonen correspondentie in het Nederlands krijgen, maar mensen kunnen mondelinge toelichting vragen in een aantal buitenlandse talen. SVB wil de schriftelijke correspondentie beperken. Op de site is veel informatie meertalig beschikbaar.
- Besteed extra aandacht aan het kennisniveau van de rechten en plichten onder AIO-klanten. De SVB geeft daarbij aan de bekendheid van plichten onder AIO-klanten jaarlijks wordt gemeten.

### *Andere initiatieven*

De Cliëntenraad is gestart met de opzet van een activiteitenplan voor 2013. Het is de bedoeling om een aantal onderwerpen bij verschillende leden te beleggen.

## 6.6 Risicomanagement

In het jaar 2012 heeft de SVB voortvarend gewerkt aan het versterken van integraal risicomanagement. Het managen van mogelijke risico's is nauw verbonden aan het mogelijk benutten van kansen. Daarnaast is risicomanagement in brede zin dienstbaar aan het goed focussen op het behalen van de doelstellingen. Het proces wordt geborgd in de Directieraad door sturing op het risicoregister en door de aanwezigheid van een Risk Management Board.

Binnen de SVB wordt voor risicomanagement het COSO framework als uitgangspunt gehanteerd. Dit betekent dat er gewerkt wordt met een uniforme risicodefinitie en een centraal bepaalde risicobereidheid. Tegen het gesignaleerde risico worden de genomen risicobeperkende maatregelen afgezet. Als deze risico beperkende maatregelen geborgd zijn in de bestaande administratieve organisatie en interne beheersingsmaatregelen (AO/IB) wordt gestuurd op het resterende risico.

In het jaar 2012 zijn onder andere de volgende mijlpalen behaald:

- De Directieraad heeft het visiedocument en implementatieplan inzake Risicomanagement SVB vastgesteld;
- De Risk Management Board is opgericht, bestaande uit de directeur Finance & Control (voorzitter), de directeur Juridische Zaken, de directeur Dienstverlening en de Risk manager van SVB;
- Risicomanagement is onderdeel geworden van de jaarlijkse management contracten 2013 (het contract tussen een directeur en de Raad van Bestuur);
- Het borgen van de afspraken in het management contract en het risicoregister is daarmee in de Planning & Control cyclus verankerd.

De SVB ziet zich, op basis van de bovengenoemde werkwijze, voor een aantal risico's gesteld en richt haar managementinspanning op het beheersen daarvan:

- Het risico dat het bestaande kwaliteitsniveau van personeel afneemt in een situatie van reorganisatie en het implementeren van het multi-regelingsstelsel eind 2013. Dit risico wordt beheerst door het werken conform een vastomlijnde transitieplanning waarin extra veel ruimte is gereserveerd voor training en scholing van medewerkers.
- Het risico van stapeling van transitieactiviteiten als gevolg van (1) nieuw beleid i.c. een wetwijziging en (2) het doorvoeren van efficiency taakstellingen waardoor de werkprocessen niet goed meer beheerst kunnen worden. Dit risico wordt beperkt door het werken met een zeer strakke sturing op een portfolio van programma's en projecten;
- Kwaliteit van dienstverlening naar de burger. Versobering van de sociale zekerheid heeft zijn weerslag op de contacten tussen klanten en de SVB. Dit vraagt begrip van onze medewerkers richting de klant;
- Door overheidskeuzes kan het volume aan werkzaamheden fluctueren, waardoor (tijdelijk) de continuïteit in het gedrag komt.

Met het managen van risico's in de gekozen structuur wordt het realiseren van toekomstige doelstellingen beter mogelijk gemaakt.

## 6.7 Privacy persoonsgegevens

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

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

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

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

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

## **6.8 Bedrijfsvoeringsparagraaf 2012**

Ook in het begrotingsjaar 2012 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 activiteiten, afgezet tegen de gestelde doelen. Programma SVB Tien en de directie Dienstverlening rapporteerden bovendien maandelijks over de voortgang, resulterend in een Maandmonitor. Hierin werden de belangrijkste resultaten geconsolideerd weergegeven, als stuurinformatie voor het Executive Committee tot 1 maart en daarna aan de Directieraad. Aan de hand van prestatie-indicatoren is gedurende het hele jaar inzicht gegeven in de realisatie van de doelstellingen.

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

### **6.8.1 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 onrechtmatigheidspercentages. Conform de Regeling SUWI geeft de Raad van Bestuur daarnaast een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

### *Rechtmatigheidsverklaring 2012*

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2012 berekend op 0,088 procent van de totale lasten<sup>2</sup> van de jaarrekening als geheel. Hierbij zijn oude fouten met uitzondering van AIO buiten de evaluatie gelaten. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,059 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven zowel per wet als op totaalniveau (zie paragraaf 4.2.1 Rechtmatigheid) ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan bij overschrijding een nadere toelichting moet worden gegeven. Op grond van het overall onrechtmatigheidspercentage stelt de Raad van Bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2012 rechtmatig is geweest.

#### **6.8.2 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.

#### **6.8.3 Prestatie-indicatoren**

Vanzelfsprekend heeft de Raad van Bestuur ook in 2012 gestuurd op het bereiken van de gestelde doelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van instrumenten uit de planning- en controlcyclus, zoals het tertaalgesprek, de tertaalbijeenkomsten en het jaarplan/managementcontract. De SVB hanteert al een aantal jaren prestatie-indicatoren om de dagelijkse processen (bij) te sturen, zodat de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. In de managementrapportages verklaren directeuren de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren, om zodoende bijsturing mogelijk te maken.

#### **6.8.4 Doelmatigheid**

De voor 2012 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 257,9 miljoen is € 257,1 miljoen besteed (inclusief voorzieningen); dit is een uitputtingspercentage van 99,7 procent. De SVB is bij de uitvoering dan ook binnen het beschikbare budget van 2012 gebleven.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd. Daarnaast geeft de SVB in paragraaf 4.2.4 inzicht in de efficiency aan de hand van twee kengetallen. Allereerst laat de berekening van de efficiency - aan de hand van het volume-, loon- en prijseffect - zien dat we in 2012 weer een efficiencybesparing hebben gerealiseerd. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant.

#### **6.8.5 Jaarplanactiviteiten**

Bij de activiteiten uit het jaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de meeste doelen voor 2012 hebben gerealiseerd. De SVB hanteerde in 2012 een compact A3-format voor de planning- en controlcyclus, dat aansluit bij de INK-methodiek.

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



### **6.8.6 Financieel beheer**

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

## 7 Jaarrekening 2012

### Balans SVB

per 31 december 2012

na bestemming van het saldo

1 = € 1.000	2012	2011
<b>Activa</b>		
- immateriële vaste activa	-	-
- materiële vaste activa	159.392	166.038
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>159.392</b>	<b>166.038</b>
- vorderingen	8.437.605	6.548.553
- liquide middelen	830	986
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>8.438.435</b>	<b>6.549.539</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>8.597.827</b>	<b>6.715.577</b>
<b>Passiva</b>		
- fondsvermogen AOW/Anw	5.188.150	2.859.016
bestemmingsreserves	12.386	19.405
bestemmingsfondsen	<u>11.034</u>	<u>11.034</u>
<b>- Totaal bestemmingsreserves en -fondsen</b>	<b>23.420</b>	<b>30.439</b>
- voorzieningen	62.961	47.893
- rekening-courant met het Rijk	759.606	1.265.139
- kortlopende schulden	2.563.690	2.513.090
<b>Totaal passiva</b>	<b>8.597.827</b>	<b>6.715.577</b>

## Rekening van baten en lasten SVB over 2012

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
- Ouderdomswet (AOW)	33.217.682	31.888.000	29.342.889
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.311.554	3.410.466	3.426.009
- Nabestaandenwet (Anw)	1.586.374	1.640.800	1.491.374
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	1.124.830	1.125.471	625.642
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	216.836	250.334	226.844
- Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	31.351	35.262	37.479
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	13.155	12.820	13.904
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.149	5.067	4.632
- Regeling bijstand buitenland	2.044	2.150	2.308
- Wet kinderopvang (Wko)	611	-	-
- Tijdelijke regeling evacuatie (Libië)	-	-	20
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning	-	-	-
<b>Baten sv-taken</b>	<b>39.508.586</b>	<b>38.370.370</b>	<b>35.171.101</b>
<b>Baten niet-sv-taken</b>	<b>42.803</b>	<b>41.875</b>	<b>43.692</b>
<b>Totaal baten</b>	<b>39.551.389</b>	<b>38.412.245</b>	<b>35.214.793</b>
<b>Lasten</b>			
- Ouderdomswet (AOW)	31.546.380	31.984.098	30.623.632
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.311.554	3.410.466	3.426.009
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	1.124.830	1.125.471	625.642
- Nabestaandenwet (Anw)	936.279	971.541	1.081.665
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	216.836	250.334	226.844
- Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	31.351	35.262	37.479
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	13.155	12.820	13.904
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.149	5.067	4.632
- Regeling bijstand buitenland	2.044	2.150	2.308
- Wet kinderopvang (Wko)	611	-	-
- Tijdelijke regeling evacuatie (Libië)	-	-	20
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning	-	-	-
<b>Lasten sv-taken</b>	<b>37.187.189</b>	<b>37.797.209</b>	<b>36.042.135</b>
<b>Lasten niet-sv-taken</b>	<b>42.085</b>	<b>41.875</b>	<b>42.960</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>37.229.274</b>	<b>37.839.084</b>	<b>36.085.095</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b><u>2.322.115</u></b>	<b><u>573.161</u></b>	<b><u>-870.302</u></b>
Mutatie vermogenoverschot	2.429.134	-	-774.316
Mutatie normvermogen	-100.000	-	-86.000
Mutatie bestemmingsreserves	-7.019	-	-6.108
Mutatie bestemmingsfondsen	-	-	-3.878
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.322.115</b>	<b>-</b>	<b>-870.302</b>

1) Het saldo van baten en lasten was in 2012 positief. In 2011 was er een negatief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door hogere inkomsten bij de AOW in 2012. Een nadere toelichting staat bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW over 2012 vermeld.

## Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

1 = € 1.000	2012	2011
<i>Kasstromen uit operationele activiteiten</i>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	22.008.070	19.451.994
Financiering door het Rijk	15.580.481	13.148.389
Overige ontvangsten	94.023	117.112
	37.682.574	32.717.495
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-36.902.203	-35.722.077
Uitvoeringskosten	-238.152	-263.082
Overige uitgaven	-8.085	-1.900
	-37.148.440	-35.987.059
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>534.134</b>	<b>-3.269.564</b>
<i>Kasstromen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in im/materiële vaste activa	-28.757	-35.221
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-28.757</b>	<b>-35.221</b>
<i>Kasstromen uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie rekening-courant Rijk	-505.533	3.304.241
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>-505.533</b>	<b>3.304.241</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>-156</b>	<b>-544</b>
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie liquide middelen	-156	-544
<b>Totaal</b>	<b>-156</b>	<b>-544</b>

## **Toelichting op de jaarrekening**

### **Algemeen**

Door middel van deze jaarrekening legt de SVB verantwoording af over de wetten, regelingen en besluiten die de SVB in 2012 heeft uitgevoerd. Dat betreft de sociale verzekeringswetten en regelingen (SV-taken).

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

Hieronder vallen de volgende wetten/regelingen:

- De wetten Algemene Ouderdomswet (AOW), Algemene nabestaandenwet (Anw), Algemene Kinderbijslagwet (AKW);
- De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)
- De Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO);
- De Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG);
- WKB (Anticumulatie gezinsbijslag -kindgebonden budget);
- De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS);
- De Regeling Bijstand Buitenland;
- De Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués (Libië-regeling), regeling beëindigd per 31 december 2011;
- Wko (Anticumulatie gezinsbijslag -kinderopvangtoeslag);
- De Pensioenverevening (activiteiten inzake afwikkeling beroepszaken; Regeling beëindigd per 1 januari 2008).

### ***Wijzigingen in SV-taken ten opzichte van 2011***

#### **De Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen**

Vanaf 1 januari 2012 geldt de tegemoetkoming MKOB als inkomen voor de AIO. Dit betekent dat het nettobedrag van de MKOB in mindering wordt gebracht op de AIO-aanvulling.

Oorspronkelijk werd vanaf 1 januari 2012 de inkomensstoets voor de Wet Werk en Bijstand uitgebreid. Voorheen werd alleen gekeken naar iemands vermogen en het inkomen van de partner. Nu zouden ook de inkomsten van een meerderjarig inwonend kind meetellen bij de beoordeling van de vraag of er recht is op bijstand (de huishoudinkomenstoets). In de loop van 2012 is besloten om de huishoudinkomenstoets met terugwerkende kracht niet in te voeren.

#### **De Wet Kinderopvang**

In het kader van de Wet Kinderopvang is de SVB in 2012 begonnen met het uitbetalen van kinderopvangtoeslag (Wko). De SVB betaalt aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse gezinsbijslagen, waarbij Nederland aanvult. De kinderopvangtoeslag is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2012 meegenomen in de anticumulatieberekeningen.

### *Niet-SV-taken*

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

- Het uitvoeren van de wetten Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) voorheen PUR;
- Het Beheer van het Pensioenregister;
- De bijdrageregeling en fondsbeheer FVP;
- Werkzaamheden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) waaronder de administratieve ondersteuning van houders van een persoonsgebonden budget voor huishoudelijke zorg en de Regeling Waardering Mantelzorgers;
- Het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl;
- De Remigratiewet (REM), vanaf 1 januari 2013 een SV-taak;
- De Regeling tegemoetkoming niet-loondienst gerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS);
- Verzekerenadministratie (VZA);
- Werkzaamheden voor derden, dat zijn het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en overigen (voornamelijk huurders van ruimtes in SVB-kantoorpanden).

### *Wijzigingen in niet-SV-taken ten opzichte van 2011*

Er zijn geen wijzigingen te melden.

### **Financiering**

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

#### ***Premies***

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

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

Naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen int de Belastingdienst ook de premies werknemersverzekeringen. De verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, wordt op basis van een voorlopige verdeelsleutel gemaakt. Na een jaar vindt een herberekening van de verdeling plaats met behulp van de definitieve verdeelsleutels. Dit heeft in 2012 tot behoorlijke afwijkingen in de afrekening geleid.

### ***Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)***

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

### ***Financiering door het Rijk***

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

Het jaarbudget voor de uitvoeringskosten wordt door 12 gedeeld en vervolgens maandelijks overgemaakt.

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

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

### **Grondslagen waardering en resultaatbepaling**

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

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

### **Activa**

#### *Immateriële vaste activa*

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

#### *Materiële vaste activa*

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

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

#### *Vordering premiebaten op Belastingdienst*

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



## **Passiva**

### **Vermogen**

#### *Fondsvermogen AOW/Anw*

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

#### *Normvermogen*

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

#### *Vermogenoverschot/-tekort*

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

### **Bestemmingsreserves**

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

### **Bestemmingsfondsen**

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

### **Voorzieningen**

De voorzieningen zijn tegen nominale waarde gewaardeerd.

## **Resultaatbepaling**

#### *Toerekening van baten en lasten*

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

#### *Premiebaten*

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

#### *Aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW*

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

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

### *Uitvoeringskosten*

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

### *Interesttoerekening*

De Sociale Verzekeringsbank is verplicht zijn liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet Geïntegreerd Middelenbeheer en wordt ook wel geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen vangen we op in rekening-courant met het Rijk. Hierover betalen of ontvangen we rente. Het dag-percentages daarvoor is het twaalf-maands Euribor (voor debetsaldi) of één-maands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden verrekenen we ook rente. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalf-maands Euribor bij creditsaldi of één-maands Euribor bij debetsaldi.

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

### *Bestemming saldo van baten en lasten*

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

### *Pensioenregeling*

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

De dekkinggraad van Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2012 96 procent (bron: website ABP).

De pensioenpremie stijgt in 2013 met 1,3%. Deze premiestijging bestaat uit verschillende bestanddelen. De premie stijgt onder meer met 0,6% als gevolg van de gestegen levensverwachting volgens de prognose van het Actuarieel Genootschap en met 0,3% als gevolg van de ontwikkeling in het deelnemersbestand. De tijdelijke opslag op de premie (3,2%) wordt gehandhaafd. Deze opslag, onderdeel van het ingediende herstelplan, is nodig omdat ABP een dekkingstekort heeft, dat wil zeggen een dekkinggraad heeft die beneden het vereiste niveau van 105% ligt. Nieuw is de extra opslag van 0,3% voor bijdrage aan herstel. Dit vloeit voort uit de eis van toezichthouder DNB dat de premie moet bijdragen aan herstel van de financiële positie (bron: website ABP).

### **Kasstromen**

Het kasstroomoverzicht bestaat uit drie onderdelen:

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

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

## Toelichting op de balans SVB per 31 december 2012

### ACTIVA

#### Vaste activa

##### Immateriële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2012		2012		2012	31-12-2012		
	Aanschaf- waarde	Boek- waarde	Investe- ringen	Desinves- teringen/ correcties	Afschrij- vingen	Aanschaf- waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek- waarde
Verwerving intellectuele eigendom	6.067	6.067	13.746	-	-	19.813	-	19.813
Bijdrage derden immateriële vaste activa	-6.067	-6.067	-13.746	-	-	-19.813	-	-19.813
<b>Totaal</b>	-	-	-	-	-	-	-	-

Afschrijvingstermijnen:

Verkrijging intellectueel eigendom: vijf jaar.

Het betreft, in het kader van de ontwikkelingen van de tweede fase van het Multi Regelingen Systeem, de resultaten van de werkzaamheden van de implementatiepartner. Voor eenzelfde bedrag is een bijdrage van het ministerie van SZW ontvangen die als afschrijving wordt meegenomen. De boekwaarde is derhalve nul. In 2013 zullen de investeringen deels door de bijdrage van het ministerie worden gedekt.

Zelf ontwikkelde software: vijf jaar.

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

##### Materiële vaste activa

###### Materiële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2012		2012		2012	31-12-2012		
	Aanschaf- waarde	Boek- waarde	Investe- ringen	Desinves- teringen/ correcties	Afschrij- vingen	Aanschaf- waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek- waarde
Terreinen/ erfpacht	42.089	40.599	-	-	154	42.089	1.644	40.445
Gebouwen	151.140	79.884	4.079	-	3.807	155.219	75.063	80.156
Installaties gebouwen	85.420	19.605	1.867	-78	3.995	87.209	69.810	17.399
<b>Subtotaal</b>	<b>278.649</b>	<b>140.088</b>	<b>5.946</b>	<b>-78</b>	<b>7.956</b>	<b>284.517</b>	<b>146.517</b>	<b>138.000</b>
Computer- installaties	39.220	19.665	2.280	-16	9.092	41.484	28.647	12.837
Overige activa	16.943	6.285	4.475	-1.377	828	20.041	11.486	8.555
<b>Subtotaal</b>	<b>56.163</b>	<b>25.950</b>	<b>6.755</b>	<b>-1.393</b>	<b>9.920</b>	<b>61.525</b>	<b>40.133</b>	<b>21.392</b>
<b>Totaal</b>	<b>334.812</b>	<b>166.038</b>	<b>12.701</b>	<b>-1.471</b>	<b>17.876</b>	<b>346.042</b>	<b>186.650</b>	<b>159.392</b>

**Afschrijvingstermijnen:**

## Terreinen:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: volgens contracttermijnen

## Gebouwen:

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

## Installaties gebouwen:

- Installaties: vijftien jaar
- Bekabeling: drie jaar

## Computerinstallaties:

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

## Overige activa:

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

De afschrijving vindt tijdsevenredig plaats vanaf het moment van ingebruikname.

## Vlottende activa

### Vorderingen

<b>Vorderingen</b>		
1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
Vordering premiebatens op Belastingdienst	2.576.000	2.614.000
Met Belastingdienst te verrekenen premies	4.866.283	2.938.894
Met het Rijk te verrekenen bijdragen	864.182	849.488
Vorderingen ter zake van uitkeringen	93.945	90.959
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	26.305	46.091
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premies	4.543	3.816
Overige vorderingen	6.347	5.305
<b>Totaal</b>	<b>8.437.605</b>	<b>6.548.553</b>

#### *Vordering premiebatens op Belastingdienst*

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

#### *Met Belastingdienst te verrekenen premies*

<b>De met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens zijn als volgt te specificeren :</b>			
1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
Te vorderen van de Belastingdienst inzake in december ontvangen premiebatens	1.866.002	132.044	1.998.046
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB 2008	1.582.891	84.794	1.667.685
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB 2010	572.767	8.591	581.358
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB 2009	562.505	55.644	618.149
Te ontvangen van de belastingdienst met betrekking herberekening loonheffing 2010	1.072	-27	1.045
<b>Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens</b>	<b>4.585.237</b>	<b>281.046</b>	<b>4.866.283</b>

De met de Belastingdienst te verrekenen premies zijn eind 2012 ruim € 1,9 miljard hoger dan eind 2011. Dit komt doordat er ultimo 2012 nog vier afrekeningen te ontvangen zijn (IB 2008, LB 2010, LB 2009 en herberekening loonheffing 2010). Al deze afrekeningen, uitgezonderd de herberekening loonheffing 2010 voor de Anw, zijn positief voor de AOW en Anw.

Ultimo 2011 bestond het saldo uit twee afrekeningen (IB 2007 en LB 2008). Waarvan er één negatief was. De afrekening LB 2009 had eigenlijk ook in 2011 moeten plaatsvinden, maar was door de Belastingdienst doorgeschoven naar 2012. Dit betreft een inhaalslag door de Belastingdienst.

#### *Met het Rijk te verrekenen bijdragen*

Dit betreft vooral de financiering van de AKW. De kinderbijslag voor het vierde kwartaal wordt in het eerste kwartaal van 2013 uitbetaald. Dit wordt bij de te betalen uitkeringen nader toegelicht. Vanaf 2012 rekent de SVB op basis van baten en lasten stelsel af. Aangezien er tot en met 2011 op kasbasis is afgerekend heeft dit als gevolg dat langlopende vorderingen (met name AKW) op de balans blijven staan.

#### *Vorderingen ter zake van uitkeringen*

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

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

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

### *Overige vorderingen*

<b>Specificatie overige vorderingen</b>		
<b>1 = € 1.000</b>	<b>31-12-2012</b>	<b>31-12-2011</b>
Vooruitbetaalde kosten	2.964	3.897
Debiteuren	1.141	439
Vooruitbetaald inzake:		
- Wet uitvoering verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen kostenregistratie (Wuvok)	401	-
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	380	-
Te verrekenen met diverse instanties	622	454
- Remigratiewet (REM)	253	-
- Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	195	227
Verstreckte leningen personeel	140	180
Vorderingen inzake regres	108	108
Rekening-courant Arbeidsongeschiktheidsfonds	97	-
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	3	-
- Volledig Verzekerenadministratie	22	-
Vorderingen Algemeen	21	-
<b>Totaal overige vorderingen</b>	<b>6.347</b>	<b>5.305</b>

### *Vooruitbetaalde kosten*

De afname van het saldo wordt veroorzaakt door lagere transitoria.

### *Debiteuren*

De toename van het saldo is met name toe te schrijven aan openstaande vorderingen betreffende de verhuur kantoorruimte. Deze vorderingen behoren tot de debiteuren ouderdomscategorie 1 tot 2 maanden.

### **Liquide middelen**

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

## PASSIVA

### Fondsvermogen AOW en Anw

#### Fondsvermogen AOW/Anw

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

1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen per 1 januari 2012	1.275.000	132.000	1.407.000
Mutatie normvermogen 2012	-107.000	7.000	-100.000
<b>Normvermogen per 31 december 2012</b>	<b>1.168.000</b>	<b>139.000</b>	<b>1.307.000</b>
<b>Vermogenoverschot/-tekort</b>			
Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2012	-8.111	1.460.127	1.452.016
Mutatie normvermogen 2012	107.000	-7.000	100.000
Saldo rekening van baten en lasten 2012 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfonds)	1.678.877	650.257	2.329.134
<b>Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2012</b>	<b>1.777.766</b>	<b>2.103.384</b>	<b>3.881.150</b>
<b>Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2012</b>	<b>2.945.766</b>	<b>2.242.384</b>	<b>5.188.150</b>

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

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

Het fondsvermogen is hoger dan vorig jaar doordat zowel het AOW-fonds als het Anw fonds 2012 eindigden met een positief saldo van baten en lasten, dat toegevoegd is aan het fondsvermogen.

#### Bestemmingsreserves

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt:

1 = € 1.000	stand			stand 31-12-2012
	1-1-2012	toevoeging	onttrekking	
Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord 2009	14.755	166	6.660	8.261
Bestemmingsreserve veranderprogramma SVB Tien	3.100	-	1.077	2.023
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	1.550	552	-	2.102
<b>Totaal</b>	<b>19.405</b>	<b>718</b>	<b>7.737</b>	<b>12.386</b>

#### Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord

De reserve is in het jaar 2009 gevoed vanuit de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl. De inzet van de bestemmingsreserve is in de Meerjarenbegroting van de SVB opgenomen. Er wordt rente toegevoegd aan de bestemmingsreserve. De mutatie in het jaar 2012 bestaat uit rentebijdrage van € 0,166 miljoen en een onttrekking van € 6,660 miljoen ter financiering van een deel van de uitvoeringskosten 2012.



### 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 2012 is hieruit € 1,077 miljoen aangewend voor de financiering van het Programma SVB Tien. Het resterende deel zal in 2013 worden aangewend.

### Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Met betrokken gemeenten hebben we vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening. Daardoor kunnen de werkelijke uitvoeringskosten afwijken van de aan de betrokken gemeenten in rekening te brengen bedragen. We hebben, in verband met eventuele toekomstige liquidatiekosten (eind 2012 geschat op € 2,10 miljoen), het aan de SVB toekomende deel van dit verschil over 2012 toegevoegd aan onderhavige bestemmingsreserve.

<b>Bestemmingsfondsen</b>				
Het verloop van de bestemmingsfondsen is als volgt:				
1 = € 1.000	stand 1-1-2012	toevoeging	onttrekking	stand 31-12-2012
Bestemmingsfonds versnelling VVA	10.589	-	-	10.589
Bestemmingsfonds EESSI	445	-	-	445
<b>Totaal</b>	<b>11.034</b>	-	-	<b>11.034</b>

### Bestemmingsfonds versnelling VVA

Door een versnelling van de inhaalslag VVA naar 10 jaar worden activiteiten naar voren gehaald. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is bedoeld om dit mogelijk te maken. In het jaar 2012 heeft geen onttrekking uit het fonds plaatsgevonden.

### Bestemmingsfonds EESSI

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

## Voorzieningen SVB

### Voorzieningen

1 = € 1.000	Stand 01-01-2012	Dotaties	Vrijval	Onttrekking	Stand 31-12-2012
<b><u>Voorzieningen SVB</u></b>					
<b><u>Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen</u></b>					
Reorganisaties SVB	3.311	342	-	715	2.938
Veranderprogramma SVB Tien	6.773	-	1.385	181	5.207
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	9.625	2.888	1.140	3.426	7.947
Sociaal Plan & Frictiekosten	23.850	18.286	-	1.112	41.024
Afname activiteiten V&O	-	1.550	-	-	1.550
<b>Totaal voorzieningen inzake organisatiewijz</b>	<b>43.559</b>	<b>23.066</b>	<b>2.525</b>	<b>5.434</b>	<b>58.666</b>
<b><u>Overige voorzieningen</u></b>					
Eigen Risicodragerschap WIA	2.145	297	-	156	2.286
Toeslagen op pensioenen	1.739	-	44	238	1.457
Juridische procedures	450	102	-	-	552
<b>Totaal overige voorzieningen</b>	<b>4.334</b>	<b>399</b>	<b>44</b>	<b>394</b>	<b>4.295</b>
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>47.893</b>	<b>23.465</b>	<b>2.569</b>	<b>5.828</b>	<b>62.961</b>

### Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

#### **Voorziening Reorganisaties SVB**

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van de SVB-reorganisaties voortvloeiend uit de concentratie van kantoren (eind jaren 90) en de reorganisatie TOG in 2009. Het betreft de kosten van wachtgelden, loonsuppleties, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening reorganisatie TOG is in 2012 afgewikkeld. De voorziening vanuit de concentratie van kantoren heeft overwegend een langlopend karakter.

#### **Voorziening Veranderprogramma SVB Tien**

In september 2005 heeft de Raad van Bestuur besloten de vele veranderingen die gepland zijn voor de komende jaren vanuit Programma SVB Tien te realiseren. 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 voortvloeiend uit deze taakstelling is in 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

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

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

### Voorziening Sociaal Plan- en Friciekosten

In 2011 heeft het ministerie van SZW aangekondigd dat er tot en met 2015 substantieel minder budget beschikbaar wordt gesteld voor de SVB. De SVB anticipeert hierop door haar organisatiestructuur aan te passen. In verband hiermee is een voorziening ad € 41 miljoen getroffen om hieruit de kosten te bestrijden die gepaard gaan met nu reeds bekende boventalligheid. De belangrijkste elementen die hebben gezorgd voor een dotatie aan deze voorziening zijn wijzigingen in het aantal betrokkenen, de samenstelling van de boventalligen van anoniem naar "op naam", vanwege de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt een nadere differentiatie van het effectueringspercentage op basis van leeftijdscategorie en een verdere verfijning van het berekeningsmodel. Naar verwachting zal vanaf 2013 nog meer boventalligheid optreden. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

### Afname activiteiten V&O

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

### Overige voorzieningen

#### Voorziening Eigenrisicodragerschap WIA

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

#### Voorziening Toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten voortvloeiend uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet in 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftেকansen. De voorziening volgt de indexatie van de ABP-pensioenen. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

#### Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures.

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

<b>Voorzieningen SVB, toegerekend naar wetten en regelingen</b>		
1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
Fonds AOW	38.943	28.211
Fonds AKW	17.390	15.008
Fonds ANW	4.802	4.103
Overige wetten en regelingen	1.826	571
<b>Totaal voorzieningen SVB</b>	<b>62.961</b>	<b>47.893</b>

## Rekening-courant met het Rijk

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

### Kortlopende schulden

#### Kortlopende schulden

1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
Schuld premiebatens:		
Te betalen uitkeringen:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	1.177.491	1.103.881
- overige te betalen uitkeringen	893.087	921.440
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- ZVW-premie	191.018	196.686
- Loonheffing	45.029	46.790
- AWBZ-bijdragen	35.023	33.577
Nog te betalen personeelskosten	18.278	18.841
Crediteuren	18.381	17.890
Belastingen en sociale premies	11.362	10.679
Nog te verrekenen rijksbijdragen SV-regelingen	5.362	-
Te verrekenen interest	1.239	1.461
Overige schulden	167.420	161.845
<b>Totaal</b>	<b>2.563.690</b>	<b>2.513.090</b>

#### *Te betalen vakantie-uitkering*

Bij de AOW, Anw en AIO wordt in mei vakantiegeld uitbetaald. Dit vakantiegeld wordt in de loop van het jaar opgebouwd. De post "te betalen vakantie-uitkeringen" bestaat uit het opgebouwde vakantiegeld van mei tot en december 2012. Dit wordt in mei 2013 uitbetaald.

#### *Overige te betalen uitkeringen*

#### Specificatie overige te betalen uitkeringen

1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
AKW	823.300	841.400
AOW	43.810	52.345
Anw	16.531	18.988
Overige fondsen	9.446	8.707
<b>Totaal overige te betalen uitkeringen</b>	<b>893.087</b>	<b>921.440</b>

De AKW betreft de gehele kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2012 die in het eerste kwartaal van 2013 wordt uitbetaald, rekening houdend met een schatting van na het eerste kwartaal van 2013 uit te keren kinderbijslag over 2012 en voorgaande jaren van € 15,0 miljoen (2011: € 13,5 miljoen).

## Nog te betalen personeelskosten

### Specificatie nog te betalen personeelskosten

1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
Niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten)	9.592	9.954
Uitgestelde beloningen en jubileum gratificaties	3.010	2.926
Te betalen vakantie uitkeringen inclusief opslag	5.660	5.792
Overige nog te betalen personeelskosten	16	169
<b>Totaal nog te betalen personeelskosten</b>	<b>18.278</b>	<b>18.841</b>

## Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

### Specificatie nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

1 = € 1.000	31-12-2012
AKW	-7.110
TOG	202
TOG+	841
TAS	325
AIO	11.872
WKB	821
Bijstand Buitenland	122
MKOB	-1.242
PENS	140
WKO	-609
<b>Totaal</b>	<b>5.362</b>

Bovenstaande tabel laat per fonds de eindafrekening met het ministerie van SZW zien. Met ingang van 2012 is de financiering door het Rijk voor de zogenoemde 'begrotingsgefinancierde regelingen' gewijzigd. Het voorschot wordt op basis van baten en lasten geraamd en in vooraf vastgestelde termijnen uitbetaald. De afrekeningen op basis van baten en lasten worden opgesteld en in de jaarrekening opgenomen.

Voorheen maakte de SVB elk kwartaal een raming op kasbasis van de uitkeringslasten en uitvoeringskosten. Op basis van deze raming kreeg de SVB een voorschot uitbetaald. Een half jaar na afloop van het jaar werd er een afrekening opgesteld: het voorschot werd vergeleken met de gerealiseerde uitgaven op kasbasis en het verschil werd alsnog ontvangen of terugbetaald.

In het saldo ad € 5,362 miljoen is het terug te betalen bedrag aan uitvoeringskosten betreffende fraudemailingen verwerkt (€ 2,071 miljoen AKW). In overeenstemming met het ministerie van SZW zal deze post in de definitieve afrekening niet worden meegenomen en tot nader order op de balans blijven staan.

Daarnaast is in 2012 de AIO over 2010 gecorrigeerd. Dit was achteraf gezien niet nodig. In 2012 is derhalve ten onrechte € 10,450 miljoen aan het ministerie van SZW betaald. Dit bedrag zal na afstemming met het ministerie met het voorschot van de uitkeringslasten AIO worden verrekend.

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

## Overige schulden

### Specificatie overige schulden

1 = € 1.000	31-12-2012	31-12-2011
Vooruitontvangen inzake:		
- Persoonsgebonden budget (PGB nieuwe stijl)	153.717	148.566
- Regeling waardering Mantelzorgers	7.257	5.668
- Wetten uitvoering verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen incl. uitvoeringskosten (V&O)	6.010	4.347
- Regeling Persoonsgebonden budget PGB	-	1.105
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	-	909
- Volledig Verzekerdenadministratie	-	537
- Pensioen- en uitkeringsraad (PUR)	-	113
- Remigratiewet (REM)	-	105
Af te dragen btw	79	-
- Beheerorganisatie pensioenregister (BOPR)	17	27
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	-	53
- BV de Koopvaardij	1	-
Rekening-courant Arbeidsongeschiktheidsfonds	-	58
Schulden BDZ aan diverse instanties	6	9
Andere overige schulden	333	348
<b>Totaal overige schulden</b>	<b>167.420</b>	<b>161.845</b>

#### Vooruitontvangen inzake PGB nieuwe stijl

Het saldo bestaat uit gelden die de SVB voor het SVB Servicecentrum PGB rentedragend heeft weggezet bij het Ministerie van Financiën. Tevens waren de voorschotten in 2012 hoger dan de lasten.

#### Regeling Waardering Mantelzorgers

De SVB heeft in 2012 voor de Regeling Waardering Mantelzorgers een hoger voorschot ontvangen dan benodigd was voor uitkeringen en uitvoeringskosten.

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

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

### 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	24.693
tussen 1 - 5 jaar	12.898
langer dan 5 jaar	68
<b>Totaal</b>	<b>37.659</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 37,7 miljoen (2011: € 44,2 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de één en vijf jaar is circa € 1 miljoen tussentijds opzegbaar.

#### De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

Een groot aantal in het buitenland wonenden waaraan het recht op een tegemoetkoming is geweigerd heeft tegen die beslissing bezwaar ingesteld. Deze zaken zijn principieel van aard omdat zij gaan over de vraag of de tegemoetkoming moet worden gezien als een uitkering bij ouderdom. Als dit naar het oordeel van de rechter het geval is, dan bestaat ook voor buiten Nederland wonenden recht op de tegemoetkoming. Dit heeft effect op zowel de uitkeringslasten als uitvoeringskosten. Op dit moment zijn er circa 7.100 bezwaarzaken aanhangig.

#### **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 2012

### 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 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Premies	22.413.742	22.767.000	20.599.411
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.380.700	3.359.000	3.374.800
Financiering door het Rijk	7.408.054	5.747.000	4.847.333
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	-	-	488.506
Vrijval voorzieningen SVB	1.823	-	6.132
Overige baten	13.363	15.000	26.707
<b>Totaal baten</b>	<b>33.217.682</b>	<b>31.888.000</b>	<b>29.342.889</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	31.415.384	31.849.000	29.995.469
Tegemoetkoming AOW'ers	603	-	484.010
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>31.415.987</b>	<b>31.849.000</b>	<b>30.479.479</b>
Uitvoeringskosten			
- personeel	81.132	95.645	84.812
- huisvesting	7.219	10.326	7.909
- automatisering	15.471	11.963	13.721
- bureaunkosten	4.275	9.812	5.602
- diensten en diversen	4.472	7.352	5.766
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>112.569</b>	<b>135.098</b>	<b>117.810</b>
Dotatie voorzieningen SVB	15.568	-	23.541
Overige lasten	2.256	-	2.802
<b>Totaal lasten</b>	<b>31.546.380</b>	<b>31.984.098</b>	<b>30.623.632</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>1.671.302</b>	<b>-96.098</b>	<b>-1.280.743</b>
Mutatie vermogenoverschot	1.785.877		-1.178.025
Mutatie normvermogen	-107.000		-92.000
Mutatie bestemmingsreserves	-7.575		-6.840
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-3.878
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>1.671.302</b>		<b>-1.280.743</b>

- 1) Hoewel de uitkeringslasten in 2012 zijn gestegen is er sprake van een positief saldo van baten en lasten (in 2011 was er een negatief saldo). Het positieve saldo in 2012 wordt veroorzaakt doordat de inkomsten uit premies in 2012 een stuk hoger waren dan in 2011. Het grootste deel van inkomsten in het AOW-fonds bestaat uit premies. Daarnaast was er sprake van een hogere rijksbijdrage dan in 2011.



## Premies

De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebatens AOW 2012 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebatens zijn als volgt te specificeren:

<b>Specificatie premiebatens</b>		
1 = € 1.000	2012	2011
Premies loonheffing	23.590.917	23.510.738
Premies inkomstenbelasting	-3.988.020	-3.937.397
Nabetalingen:		
- inkomstenheffing 2008 (2007)	1.582.891	1.460.569
- loonheffing 2010	572.767	
- loonheffing 2009 (2008)	562.505	-538.178
- herberekening loonheffing 2010 (2009)	77.684	89.297
Totaal nabetalingen	2.795.847	1.011.688
Vrijwillige premies	14.998	14.382
<b>Totaal premiebatens</b>	<b>22.413.742</b>	<b>20.599.411</b>

In 2012 zijn de afrekeningen loonheffing 2009, loonheffing 2010 en inkomstenheffing 2008 en herberekening loonheffing 2010 van de Belastingdienst ontvangen en door de SVB verantwoord. Bij de vaststelling van de rijksbijdrage 2012 is hiermee rekening gehouden. Per saldo is er in 2012 een totale nabetaling van het Rijk aan het AOW-fonds van € 2.796 miljoen geweest.

## Financiering door het Rijk

<b>Specificatie financiering door het Rijk</b>		
1 = € 1.000	2012	2011
Verrekening vermogenstekort voorgaand jaar	8.111	-1.169.914
Raming vermogenstekort	7.413.689	6.023.314
<b>Totaal ontvangen financiering door het Rijk</b>	<b>7.421.800</b>	<b>4.853.400</b>
<b>Waarvan aangewend voor:</b>		
Financiering immateriële vaste activa	13.746	6.067
<b>Totaal financiering door het Rijk</b>	<b>7.408.054</b>	<b>4.847.333</b>

In mei 2012 is van het Rijk een aanvullende financiering van € 7.422 miljoen (2011: € 4.853 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2012 volgens EMU-definitie. Deze bijdrage is hoger dan in 2011. Dit komt door twee factoren:

- In 2012 moest een vermogenstekort vanuit voorgaand jaar meegenomen worden in de financiering. In 2011 was er sprake van een vermogenoverschot vanuit voorgaand jaar.
- De hogere raming van het vermogenstekort voor 2012 ten opzichte van de raming van het vermogenstekort voor 2011. De raming van het vermogenstekort 2012 was hoger door hoger geraamde uitkeringslasten.

## Financiering tegemoetkoming AOW'ers

Per 1 juni 2011 is de AOW tegemoetkoming gestopt. De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen is per gelijke datum in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming. In 2012 is er nog wel een klein bedrag aan tegemoetkomingen over eerdere jaren uitgekeerd.

## Overige baten

### Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2012	2011
Interest rekening-courant SVB-AOW	7.268	19.219
Boeten en maatregelen	801	914
Interest inzake financiering vaste activa	5.048	5.983
Doorberekende wettelijke rente	8	-
Overigen	238	591
<b>Totaal overige baten</b>	<b>13.363</b>	<b>26.707</b>

## Overige lasten

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2012	2011
Wettelijke rente uitkeringen	93	1.177
Invorderingsrente Belastingdienst	1.827	1.394
Overigen	336	231
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>2.256</b>	<b>2.802</b>

#### *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 2012, evenals in 2011, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

### Kinderbijslagwet (AKW)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	3.310.114	3.410.466	3.421.698
Vrijval voorzieningen SVB	943	-	3.621
Overige baten	497	-	690
<b>Totaal baten</b>	<b>3.311.554</b>	<b>3.410.466</b>	<b>3.426.009</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	3.236.342	3.343.500	3.345.876
Uitvoeringskosten			
- personeel	49.558	47.572	50.177
- huisvesting	6.286	6.807	7.169
- automatisering	9.516	6.987	8.513
- bureaunkosten	1.605	607	2.057
- diensten en diversen	2.873	4.993	3.390
Totaal uitvoeringskosten	69.838	66.966	71.306
Dotatie voorzieningen SVB	5.310	-	8.783
Overige lasten	64	-	44
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.311.554</b>	<b>3.410.466</b>	<b>3.426.009</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

---

**Specificatie overige baten**

---

1 = € 1.000	2012	2011
Interest rekening-courant SVB-AKW	36	-
Boeten en maatregelen	442	449
Doorberekende wettelijke rente	19	23
Overigen	-	218
<b>Totaal overige baten</b>	<b>497</b>	<b>690</b>

---

**Specificatie overige lasten**

---

1 = € 1.000	2012	2011
Wettelijke rente uitkeringen	64	44
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>64</b>	<b>44</b>

---

## Nabestaandenwet (Anw)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Premies	1.484.322	1.520.000	1.375.390
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	68.300	68.000	72.700
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	15.541	15.800	17.433
Vrijval voorzieningen SVB	287	-	1.028
Overige baten	17.924	37.000	24.823
<b>Totaal baten</b>	<b>1.586.374</b>	<b>1.640.800</b>	<b>1.491.374</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	900.727	936.000	1.040.487
Tegemoetkoming Anw'ers	15.689	15.800	17.704
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>916.416</b>	<b>951.800</b>	<b>1.058.191</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	13.017	13.641	14.307
- huisvesting	1.192	1.255	1.420
- automatisering	1.000	2.380	1.526
- bureaunkosten	495	458	676
- diensten en diversen	2.101	2.007	2.157
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>17.805</b>	<b>19.741</b>	<b>20.086</b>
Dotatie voorzieningen SVB	1.553	-	3.102
Overige lasten	505	-	286
<b>Totaal lasten</b>	<b>936.279</b>	<b>971.541</b>	<b>1.081.665</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>650.095</b>	<b>669.259</b>	<b>409.709</b>
Mutatie vermogensoverschot	643.257		403.709
Mutatie normvermogen	7.000		6.000
Mutatie bestemmingsreserves	-162		-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>650.095</b>		<b>409.709</b>

1) Het saldo van baten en lasten was in 2012 hoger dan in 2011. Het verschil wordt veroorzaakt doordat de uitkeringslasten in 2012 lager waren dan in 2011 en de inkomsten uit premies in 2012 een stuk hoger waren. Het overgrote deel van inkomsten in het Anw-fonds bestaat uit premies.

## Premies

De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de grondslagen waardering en resultaatbepaling. In de premiebatens Anw 2012 is een aantal afrekeningen opgenomen. De premiebatens zijn als volgt te specificeren:

### Specificatie premiebatens

1 = € 1.000	2012	2011
Premies loonheffing	1.694.417	1.680.230
Premies inkomstenbelasting	-365.484	-368.772
Nabetalingen:		
- inkomstenheffing 2008 (2007)	84.794	93.214
- loonheffing 2009 (2008)	55.644	-36.381
- loonheffing 2010	8.591	
- herberekening loonheffing 2010 (2009)	5.446	6.166
Totaal nabetalings	154.475	62.999
Vrijwillige premies	914	933
<b>Totaal premiebatens</b>	<b>1.484.322</b>	<b>1.375.390</b>

In 2012 zijn de afrekeningen loonheffing 2009, loonheffing 2010 en inkomstenheffing 2008 en herberekening loonheffing 2010 van de Belastingdienst ontvangen en door de SVB verantwoord. Bij de vaststelling van de rijksbijdrage 2012 is hiermee rekening gehouden. Per saldo is er in 2012 een totale nabetaling van het Rijk aan het Anw-fonds van € 154,5 miljoen geweest.

### Financiering tegemoetkoming Anw'ers

In 2012 ontving de SVB € 15,5 miljoen (2011: € 17,4 miljoen) ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

### Uitkeringen

De uitkeringslasten bestaan voor € 57 miljoen (2011: € 72 miljoen) uit werkgeverslasten. In de uitkeringen zijn tevens de afkoopsom en verhaalde bedragen volgens het regresrecht opgenomen. Door het regresrecht kunnen uit de Anw voortvloeiende lasten worden verhaald op degene die het overlijden van de verzekerde heeft veroorzaakt. Met het Verbond van Verzekeraars is een overeenkomst gesloten waarmee het regres met het grootste deel van de verzekeraars is afgekocht. Op de overige verzekeraars worden de uit de Anw voortvloeiende lasten verhaald, in geval iemand aansprakelijk kan worden gesteld voor het overlijden van de verzekerde. In 2012 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 2,5 miljoen (2011: € 2,6 miljoen) en met de overige regreszaken een bedrag van € 443 duizend (2011: € 328 duizend).

### Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2012	2011
Interest rekening-courant SVB-Anw	17.764	24.540
Boeten en maatregelen	126	177
Wettelijke rente	12	4
Overigen	22	102
<b>Totaal overige baten</b>	<b>17.924</b>	<b>24.823</b>

### Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2012	2011
Invorderingsrente Belastingdienst	313	116
Wettelijke rente uitkeringen	113	170
Overigen	79	-
<b>Totaal overige lasten</b>	<b>505</b>	<b>286</b>

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 2012, evenals in 2011, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

### Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	1.124.813	1.125.471	625.606
Overige baten	17	-	36
<b>Totaal baten</b>	<b>1.124.830</b>	<b>1.125.471</b>	<b>625.642</b>
<u>Lasten</u>			
Tegemoetkoming oudere belastingplichtigen	1.124.365	1.124.900	624.440
Uitvoeringskosten			
- personeel	369	532	1.007
- huisvesting	63	-	-
- automatisering	3	39	-
- bureaunkosten	12	-	195
- diensten en diversen	18	-	-
Totaal uitvoeringskosten	465	571	1.202
Overige lasten	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.124.830</b>	<b>1.125.471</b>	<b>625.642</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-



### Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	216.662	250.334	226.697
Vrijval voorzieningen SVB	49	-	26
Overige baten	125	-	121
<b>Totaal baten</b>	<b>216.836</b>	<b>250.334</b>	<b>226.844</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	200.243	235.400	212.444
Uitvoeringskosten			
- personeel	13.065	11.681	11.095
- huisvesting	2.070	1.753	1.983
- automatisering	483	380	349
- bureaunkosten	371	456	392
- diensten en diversen	595	664	580
Totaal uitvoeringskosten	16.584	14.934	14.399
Dotatie voorzieningen SVB	8	-	-
Overige lasten	1	-	1
<b>Totaal lasten</b>	<b>216.836</b>	<b>250.334</b>	<b>226.844</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
Financiering door het Rijk	31.293	35.262	36.420
Vrijval voorzieningen SVB	-	-	881
Overige baten	58	-	178
<b>Totaal baten</b>	<b>31.351</b>	<b>35.262</b>	<b>37.479</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	28.450	32.200	34.276
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.125	2.224	2.381
- huisvesting	272	256	283
- automatisering	275	257	266
- bureaunkosten	63	80	77
- diensten en diversen	162	245	196
Totaal uitvoeringskosten	2.897	3.062	3.203
Dotatie voorzieningen SVB	4	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>31.351</b>	<b>35.262</b>	<b>37.479</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Toelichting uitkeringen

1 = € 1.000	2012	2011
De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:		
- Uitkeringen TOG	24.117	29.713
- Uitkeringen TOG+	4.333	4.563
<b>Totaal</b>	<b>28.450</b>	<b>34.276</b>

De TOG-regeling bepaalt dat recht op TOG ontstaat indien het kind een AWBZ-indicatie heeft voor gemiddeld 10 uur zorg of meer per week. De AWBZ-indicaties worden afgegeven door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) en door de Bureaus Jeugdzorg (BJZ). Na een indicatiestelling verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen. Vanaf 2011 keert de SVB een extra tegemoetkoming (TOG+) uit aan alleenverdieners die recht hebben op TOG.

De regels rondom indicatiestelling zijn in 2012 aangescherpt. Dit heeft in 2012 geleid tot minder gerechtigden en daardoor lagere uitkeringslasten.

### Wet op het kindgebonden budget (WKB)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
Financiering door het Rijk	13.142	12.820	13.897
Vrijval voorzieningen SVB	13	-	7
<b>Totaal baten</b>	<b>13.155</b>	<b>12.820</b>	<b>13.904</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	8.771	9.200	10.245
Uitvoeringskosten			
- personeel	3.403	2.746	2.790
- huisvesting	597	431	495
- automatisering	117	144	92
- bureaunkosten	105	112	101
- diensten en diversen	142	187	137
Totaal uitvoeringskosten	4.364	3.620	3.615
Dotatie voorzieningen SVB	2	-	-
Overige lasten	18	-	44
<b>Totaal lasten</b>	<b>13.155</b>	<b>12.820</b>	<b>13.904</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	4.142	5.067	4.624
Vrijval voorzieningen SVB	7	-	4
Overige baten	-	-	4
<b>Totaal baten</b>	<b>4.149</b>	<b>5.067</b>	<b>4.632</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	3.101	4.000	3.602
Uitvoeringskosten			
- personeel	248	232	250
- huisvesting	46	42	46
- automatisering	7	11	6
- bureaunkosten	9	13	12
- diensten en diversen	736	769	716
Totaal uitvoeringskosten	1.046	1.067	1.030
Dotatie voorzieningen SVB	1	-	-
Overige lasten	1	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>4.149</b>	<b>5.067</b>	<b>4.632</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Toelichting uitvoeringskosten

1 = € 1.000	2012	2011
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten	485	452
- Advieskosten derden	561	578
<b>Totaal</b>	<b>1.046</b>	<b>1.030</b>

### Regeling Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	2.028	2.150	2.305
Vrijval voorzieningen SVB	6	-	3
Overige baten	10	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>2.044</b>	<b>2.150</b>	<b>2.308</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	1.487	1.600	1.602
Uitvoeringskosten			
- personeel	422	402	545
- huisvesting	60	55	79
- automatisering	5	10	7
- bureaunkosten	18	20	26
- diensten en diversen	47	63	47
Totaal uitvoeringskosten	552	550	704
Dotatie voorzieningen SVB	3	-	-
Overige lasten	2	-	2
<b>Totaal lasten</b>	<b>2.044</b>	<b>2.150</b>	<b>2.308</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

---

### Wet kinderopvang (Wko)

---

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	611	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>611</b>	-	-
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	461	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	150	-	-
Totaal uitvoeringskosten	150	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>611</b>	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	-	-

Medio 2012 is de SVB begonnen met het uitbetalen van kinderopvangtoeslag. De kinderopvangtoeslag is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2012 meegenomen in de anticumulatieberekeningen. De uitvoeringskosten betreffen éénmalige kosten. In overeenstemming met het ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord. De Wko laat geen begroting zien omdat er onvoldoende duidelijkheid bestond over het definitieve moment dat de SVB zou kunnen beginnen met het uitbetalen van kinderopvangtoeslag.

**Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libië voor Nederlandse evacués (Libië regeling)**

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	-	-	20
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	-	-	11
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	8
- huisvesting	-	-	1
Totaal uitvoeringskosten	-	-	9
Dotatie voorzieningen SVB	-		
<b>Totaal lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

---

**Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening**

---

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Totaal baten</b>	-	-	-
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	-140	-	-
Financiering aan het Rijk	140	-	-
<b>Totaal lasten</b>	-	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-		-

---



## Totaal SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Premies	23.898.064	24.287.000	21.974.801
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.449.000	3.427.000	3.447.500
Financiering door het Rijk	12.110.859	10.588.570	9.178.600
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	15.541	15.800	505.939
Vrijval voorzieningen SVB	3.128	-	11.702
Overige baten	31.994	52.000	52.559
<b>Totaal baten</b>	<b>39.508.586</b>	<b>38.370.370</b>	<b>35.171.101</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	35.794.826	36.410.900	34.644.012
Tegemoetkomingen	1.140.657	1.140.700	1.126.154
Totaal uitkeringen	36.935.483	37.551.600	35.770.166
Financiering aan het Rijk	140	-	-
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	163.489	174.675	167.372
- huisvesting	17.805	20.925	19.385
- automatisering	26.877	22.171	24.480
- bureaunkosten	6.953	11.558	9.138
- diensten en diversen	11.146	16.280	12.989
Totaal uitvoeringskosten	226.270	245.609 1)	233.364
Dotatie voorzieningen SVB	22.449	-	35.426
Overige lasten	2.847	-	3.179
<b>Totaal lasten</b>	<b>37.187.189</b>	<b>37.797.209</b>	<b>36.042.135</b>
<b>Saldo van baten en lasten 1)</b>	<b>2.321.397</b>	<b>573.161</b>	<b>-871.034</b>
Mutatie vermogensoverschot	2.429.134		-774.316
Mutatie normvermogen	-100.000		-86.000
Mutatie bestemmingsreserves	-7.737		-6.840
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-3.878
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.321.397</b>		<b>-871.034</b>

1) Het saldo van baten en lasten was in 2012 positief. In 2011 was er een negatief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door hogere inkomsten bij de AOW in 2012. Een nadere toelichting staat vermeld bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW over 2012.

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

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<u>Baten</u>			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- PGB nieuwe stijl (SSP)	9.137	10.214	10.054
- Verzetdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	11.673	10.506	9.442
- Pensioenverzekering (FVP)	4.705	4.673	5.787
- Derden	6.127	4.884	5.592
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	2.745	3.449	3.169
- Regeling Waardering Mantelzorgers	2.684	3.100	2.639
- Regeling Verzekerdenregistratie AWBZ	1.633	1.611	2.063
- Remigratiewet (REM)	2.118	2.299	1.887
- Beheerorganisatie Pensioenregister	640	665	679
- Transitie PUR/SVB 2011	-	-	1.040
- Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	541	474	515
Totaal toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	42.003	41.875	42.867
Vrijval voorzieningen SVB	82	-	93
Overige baten	718	-	732
<b>Totaal baten</b>	<b>42.803</b>	<b>41.875</b>	<b>43.692</b>
<u>Specificatie naar kostensoort</u>			
<u>Uitvoeringskosten</u>			
- personeel	26.397	27.731	27.963
- huisvesting	6.580	6.176	6.358
- automatisering	2.759	1.786	2.759
- bureaunkosten	1.667	2.233	2.199
- diensten en diversen	3.028	3.949	3.550
Totaal uitvoeringskosten	40.431	41.875	42.829
<u>Overige lasten</u>			
Dotatie voorzieningen SVB	1.654	-	131
<b>Totaal lasten</b>	<b>42.085</b>	<b>41.875</b>	<b>42.960</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>718</b>	<b>-</b>	<b>732</b>
Mutatie bestemmingsreserves	718		732
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>718</b>		<b>732</b>

## Totaal SVB

1 = € 1.000	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
<b>Baten</b>			
Premies	23.898.064	24.287.000	21.974.801
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.449.000	3.427.000	3.447.500
Financiering door het Rijk	12.110.859	10.588.570	9.178.600
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	15.541	15.800	505.939
Vrijval voorzieningen SVB	3.210	-	11.795
Overige baten	74.715	93.875	96.158
<b>Totaal baten</b>	<b>39.551.389</b>	<b>38.412.245</b>	<b>35.214.793</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	35.794.826	36.410.900	34.644.012
Tegemoetkomingen	1.140.657	1.140.700	1.126.154
Totaal uitkeringen	36.935.483	37.551.600	35.770.166
Financiering aan het Rijk	140	-	-
<b>Uitvoeringskosten</b>			
- personeel	189.886	202.406	195.335
- huisvesting	24.385	27.101	25.743
- automatisering	29.636	23.957	27.239
- bureaunkosten	8.620	13.791	11.337
- diensten en diversen	14.174	20.229	16.539
Totaal uitvoeringskosten	266.701	287.484	276.193
Dotatie voorzieningen SVB 1)	24.103	-	35.557
Overige lasten	2.847	-	3.179
<b>Totaal lasten</b>	<b>37.229.274</b>	<b>37.839.084</b>	<b>36.085.095</b>
<b>Saldo van baten en lasten 2)</b>	<b>2.322.115</b>	<b>573.161</b>	<b>-870.302</b>
Mutatie vermogenoverschot	2.429.134	-	-774.316
Mutatie normvermogen	-100.000	-	-86.000
Mutatie bestemmingsreserves	-7.019	-	-6.108
Mutatie bestemmingsfondsen	-	-	-3.878
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.322.115</b>		<b>-870.302</b>

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

2) Het saldo van baten en lasten was in 2012 positief. In 2011 was er een negatief saldo. Het verschil wordt vooral veroorzaakt door hogere inkomsten bij de AOW in 2012. Een nadere toelichting staat vermeld bij de "Toelichting op de rekening van baten en lasten" van de AOW over 2012.

### Accountantshonoraria

In de post diensten en diversen zijn accountantshonoraria opgenomen met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening 2012 ad € 125.410 (2011: € 123.000) en overige controlewerkzaamheden ad € 1.952 (2011: € -), adviesdiensten fiscaal: € - (2011: € -) en andere niet-controlediensten € - (2011: € -).

### Bezoldiging Raad van Bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning aan bestuurders opgenomen conform de opbouw zoals verwoord in de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) met een norm voor 2012 van € 194.000,-.

Beloning bestuurders	Dhr. Drs. E.F. Stoové Voorzitter tot 1 juni 2012		Mw. Drs. N.A. Vermeulen MBA lid tot 1 juni 2012 Voorzitter vanaf 1 juni 2012		Dhr. M.J. Kemp MSM Lid		Dhr. R.J. Barendse Lid vanaf 15-okt-12
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Belastbaar loon	196.604 *	177.156	156.859	138.832	155.124	154.611	30.314
Beloningen betaalbaar op termijn	28.355	45.107	60.368	55.568	40.066	37.212	8.661
Totaal	224.959	222.263	217.227	194.400	195.190	191.823	38.975

\*Dhr. Stoové is per 1 augustus uit dienst getreden. In het belastbaar loon van dhr. Stoové is een éénmalige afrekening van vakantie- en verlofdagen opgenomen. De rechten zijn de afgelopen jaren opgebouwd conform de bestaande vakantie- en verlofregeling bij de SVB. Zonder deze éénmalige uitkering bedraagt de totale vergoeding over 2012 € 135.517,-.

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

## Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 6 maart 2013

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA  
Voorzitter

Dhr. R.J. Barendse  
Lid

## Overige gegevens

### Controleverklaring

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

### Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

Ingevolge Artikel 49 lid 1 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2012 van de Sociale Verzekeringsbank en hierna tezamen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd :

- de jaarrekening over 2012 van de Sociale Verzekeringsbank (jaarverslag 2012, hoofdstuk 7). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2012 en de rekening van baten en lasten over 2012 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2012;
- de in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2012 (jaarverslag 2012, hoofdstuk 6 Governance, paragraaf 6.8.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)).

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

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

#### *Verantwoordelijkheid van de accountant*

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

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

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

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

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

#### *Oordeel*

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2012 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen

- jaarrekening over 2012 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2012; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2012;

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2012 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

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

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

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

Amstelveen, 6 maart 2013

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

## Nog te verrekenen rijksbijdragen

### Bestemming saldo van baten en lasten

Het positieve saldo van baten en lasten ad € 2.322.115 (x € 1.000) is als volgt bestemd:

1= € 1.000		2012
<b>Mutatie in:</b>		
- vermogenoverschot		2.429.134
- normvermogen		-100.000
<b>Toevoeging aan:</b>		
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	<u>552</u>	552
<b>Onttrekking uit:</b>		
- bestemmingsreserve efficiëncytaakstelling Coalitieakkoord 2009	6.494	
- bestemmingsreserve veranderprogramma SVB Tien	<u>1.077</u>	
		7.571
<b>Totaal</b>		<b>2.322.115</b>



## Bijlage 1 Nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

### Specificatie nog te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

1 = € 1.000	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten			Afrekening	31-12-2012
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	2011 en ouder	
AKW	3.235.909	3.225.000	10.909	74.206	78.005	-3.799		7.110
TOG	24.059	24.100	-41	2.900	3.062	-162		-202
TOG+	4.333	5.174	-841	0	0	0		-841
TAS	3.102	3.400	-298	1.041	1.067	-26		-325
AIO	200.119	213.000	-12.881	16.542	15.534	1.008		-11.872
WKB	8.789	9.200	-411	4.353	4.763	-410		-821
Bijstand Buitenland	1.479	1.600	-121	549	550	-1		-122
MKOB	1.124.349	1.123.000	1.349	465	571	-106		1.242
PENS	-140	0	-140	0	0	0		-140
WKO	461	0	461	150	0	150	-2	609
<b>Totaal</b>	<b>4.602.460</b>	<b>4.604.474</b>	<b>-2.014</b>	<b>100.206</b>	<b>103.552</b>	<b>-3.346</b>	<b>-2</b>	<b>-5.362</b>

## 8 Publicaties en onderzoeken SVB

De SVB heeft het onderzoeksplan 2012 als leidraad gebruikt bij de uitvoering van haar onderzoeken. De belangrijkste onderzoeken werden uitgevoerd ter voorbereiding op de SVB-conferentie *Onlosmakelijk verbonden, Naar een effectieve samenwerking tussen burger en overheid* van 26 november 2012:

- *Voorkomen is beter dan genezen. Tien vuistregels om juridische problemen van burgers en consumenten te voorkomen*  
In het kader van dit onderzoek zijn tien vuistregels ontwikkeld die juridische problemen van burgers kunnen voorkomen. Deze vuistregels bevatten algemene tips die van toepassing kunnen zijn op allerlei juridische situaties. Om burgers te helpen om hun rechten en plichten beter te kennen, zijn daarnaast meer dan tachtig websites verzameld die juridische informatie op een begrijpelijke manier presenteren. De vuistregels en de websites zijn te vinden op de website [www.wegwijsinhetrecht.nl](http://www.wegwijsinhetrecht.nl) die op 26 november is gelanceerd.
- *Klachten; een vak apart..?!?? Analyse klachtbrieven SVB 1e helft 2012*  
De SVB heeft een analyse uitgevoerd naar klachtbrieven die de SVB in de eerste helft van 2012 heeft ontvangen. Deze analyse laat zien dat – in de afhandeling van een klacht - persoonlijk contact, een telefoontje of gesprek in de winkel, veel van de irritatie en frustratie bij de klant lijkt weg te nemen. Door het directe contact worden oplossingen sneller gevonden, afspraken vlotter gemaakt en reageert de klant vaak verbaasd en positief op dat het blijkbaar 'ook zo snel en simpel kan!' De klant reageerde niet alleen positief bij een voor hem of haar gunstig antwoord, maar ook bij een negatieve uitkomst. Ze waren het dan wel niet eens met de beslissing, maar de persoonlijke uitleg gaf aan dat er aandacht was voor hun probleem, dat ze gehoord werden. Dit in tegenstelling tot schriftelijke reacties van de SVB op klachten, die eerder leiden tot een 'chronische papieruitwisseling'.

De volgende onderzoeken zijn in 2012 eveneens uitgevoerd:

- *(on)bewust samen, (on)bewust beboet*  
Een AOW'er die samenwoont (in de wet staat: 'een gezamenlijke huishouding voert met één andere meerderjarige persoon') ontvangt een lager AOW-pensioen dan een alleenstaande AOW'er. Daarom zijn AOW'ers verplicht om wijzigingen in leefsituatie of inkomen (ingeval van partnertoeslag) aan de SVB te melden. AOW'ers die beter op de hoogte zijn van de plicht tot het doorgeven van wijzigingen, lijken minder vaak boetes te ontvangen. Door de forse verhoging van boetes wordt het vanaf 2013 extra belangrijk dat mensen begrijpen wanneer zij contact moeten opnemen met de SVB.
- *Verbetering en actualisering van het prognosemodel voor de AOW*  
Een ander onderzoek uit het plan betrof de verbetering en actualisering van het prognosemodel voor de AOW. De werking daarvan is sterk verbeterd, met name door de invlechting van de CBS-huishoudensprognose in ons prognosemodel.
- *Verhoging griffierechten*  
Naar aanleiding van een in 2011 verricht onderzoek over de verhoging van griffierechten is het rapport 'Verhoging griffierechten' geschreven. Dit rapport bevat aanbevelingen om vermijdbare gegrondverklaringen van beroepszaken te voorkomen. Sleutel daartoe is verhoging van de kwaliteit van bezwaarafhandeling.

De SVB heeft in 2012 de volgende onderzoeken en publicaties openbaar gemaakt:

Publicatie	Referentienummer	Internet: <a href="http://www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/">www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/</a>
<i>Januari:</i>		
Januarinota 2012	F&CU12.0014	<a href="#">onze_prestaties/verantwoording /planning_verslagen/</a>
Meerjarenbeleidsplan 2013 t/m 2017	F&CU12.0024	
<i>Februari:</i>		
Prognose AOW	F&CU12.0030	
VBTB informatie 2011	F&CU12.0048	
Prognoses Anw/AKW/AIO en MKOB	F&CU12.0050	
<i>Maart:</i>		
Kwartaalbericht SVB 4e kwartaal 2011		<a href="#">onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/</a>
Wettelijk (SUWI) Jaarverslag SVB 2011	F&CU12.0083	<a href="#">onze_prestaties/verantwoording/jaarverslag/</a>
Jaarrekening Tijdelijke Vergoedingsregeling		
Psychotherapie na-oorlogse generatie	F&CU12.0116	
Jaarrekening Wetten buitengewoon pensioen	F&CU12.0117	
Jaarrekening Wet uitkeringen burger- Oorlogsslachtoffers 1940-1945	F&CU12.0118	
Jaarrekening wet uitkeringen vervolging- Slachtoffers 1940-1945	F&CU12.0119	
Uitvoeringskosten SVB wetten Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	F&CU12.0121	
Informatie Remigratiewet 2011	F&CU12.0126	
<i>April:</i>		
SVB Jaarverslag 2011		<a href="#">onze_prestaties/verantwoording/jaarverslag/</a>
<i>Mei:</i>		
Kwartaalbericht SVB 1e kwartaal 2012		<a href="#">onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/</a>
<i>Juni:</i>		
De SVB in de eerste vier maanden van 2012	F&CU12.0205	<a href="#">onze_prestaties/verantwoording/planning_verslagen/</a>
Ontwerp Jaarplan 2013, Begroting 2013	F&CU12.0237	
Juninota 2012 AOW/Anw/AKW/AIO/MKOB	F&CU12.0226	<a href="#">onze_prestaties/verantwoording/planning_verslagen/</a>
Begroting TOG 2013	F&CU12.0210	
Begroting TAS/TNS 2013	F&CU12.0229	
<i>Juli:</i>		
Begroting Remigratiewet 2013	F&CU12.0236	
Gecombineerde begroting BBZ/BDZ 2013	F&CU12.0237	
<i>Augustus:</i>		
SVB Beleidsregels 2012		<a href="#">actueel_kennis/beleidsregels/beleidsregels/</a>
Kwartaalbericht SVB 2e kwartaal 2012		<a href="#">onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/</a>
<i>September:</i>		
Jaarplan 2013, Begroting 2013	F&CU12.0318	
Meerjarenprognoses 2013-2018 WUVO	RvB.180.12	
<i>Oktober:</i>		
De SVB in de eerste acht maanden van 2012	F&CU12.0340	<a href="#">onze_prestaties/verantwoording/planning_verslagen/</a>
Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2012	F&CU12.0352	
<i>November:</i>		
Kwartaalbericht SVB 3 <sup>e</sup> kwartaal 2012 (on)bewust samen, (on)bewust beboet		<a href="#">onze_prestaties/verantwoording /kwartaalbericht/</a>
SVB Conferentie 2012 Congresbundel: Onlosmakelijk verbonden Voorkomen is beter dan genezen Klachten; een vak apart..!??		<a href="http://www.svb.nl/int/nl/conferentie/onderzoeken/index.jsp">http://www.svb.nl/int/nl/conferentie/onderzoeken/index.jsp</a>

## Personalia

### Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2012.

### Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ICT en Dienstverlening) tot 1 juni 2012

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille Strategie en Ontwikkeling) per 1 juni 2012

- Voorzitter Raad van Toezicht Izore
- Lid Raad van Commissarissen Eigen Haard (tevens lid audit commissie)
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland
- Lid Raad van Toezicht Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (tevens lid audit commissie)
- Vicevoorzitter Bestuur Stichting Pensioenregister per 1 juni 2012
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Rinis

### Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille Strategie en Ontwikkeling) tot 1 juni 2012

- Voorzitter van de International Social Security Association (ISSA/Genève)
- Voorzitter Raad van Toezicht Hartekamp Groep
- Voorzitter Raad van Toezicht Rijnland Zorggroep
- Voorzitter bestuur Stichting Indisch Herinneringscentrum Bronbeek (IHCB)
- Vicevoorzitter bestuur Stichting Pensioenregister tot 1 juni 2012
- Lid adviescommissie SKAN-fonds
- Lid Raad van Advies Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie (NIOD)
- Lid Raad van Advies Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

### M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur (portefeuille Ondersteuning per 1 januari, ICT en Dienstverlening per 1 juni 2012)

- Voorzitter bestuur Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV) tot 15 februari 2012
- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekering (TOSV) per 15 februari 2012
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland (BJZ HL/ZH)
- Bestuurslid van Pro Juventute Steunstichting 's-Gravenhage

### R.J. Barendse

Lid Raad van Bestuur (portefeuille Ondersteuning, ICT en Dienstverlening) per 15 oktober 2012

## Raad van Advies

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

## Cliëntenraad

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

Tijdens het verslagjaar heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van één individueel lid: de heer drs. F.C.H. Slangen. Deze vacature zal per 1 januari 2013 worden vervuld door het toetreden van de heer H.P.G. van Roosebeek. Tevens heeft de Cliëntenraad aan het eind van het verslagjaar afscheid genomen van mevrouw drs. T. Tjoa (FNV-afgevaardigde) vanwege het beëindigen van haar eerste zittingstermijn. Zij heeft zich niet beschikbaar gesteld voor een tweede zittingstermijn.

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

## Directeuren

### Topstructuur tot 1 maart 2012

Bestuurlijke en Strategische Zaken  
Corporate Communicatie  
Juridische Zaken  
Facilitair Bedrijf  
Finance & Control  
Human Resources  
ICT-Diensten  
Interne Accountantsdienst  
Informatiemanagement  
Kantoor Centraal  
Kantoor Verzekeringen  
Kantoor FVP  
SVB Servicecentrum PGB  
Vestiging Breda  
Vestiging Deventer  
Vestiging Groningen  
Vestiging Leiden  
Vestiging Nijmegen  
Vestiging Roermond  
Vestiging Rotterdam  
Vestiging Utrecht  
Vestiging Zaanstad

Mr. drs. H.E. Trouw  
Mw. drs. H.M. Nipperus  
Mr. R.W.L. Koopmans  
W. van Gent  
J. P. van der Hulst RA RE  
Mw. drs. V.A. Bergkamp  
Drs. J.H. Louwhoff  
Mw. K.S.M. Hubert RA  
Ing. M.R. Kreleger  
M.J. te Beek  
Mw. mr. J.H. van Dijk  
Mr. H.J.F.M. Kas  
A.G. van den Berg  
C. Westrik  
Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik  
Mw. drs. A.B.N. Brontsema-Brouwer  
R. van Es  
R. van Es  
P.E. Tunnisen  
C. Westrik  
J.M.C. Mulder  
A.W.J. van Honschooten

### Topstructuur vanaf 1 maart 2012

De bezetting van de Directieraad ziet er als volgt uit:

Dienstverlening	R. van Es, J.M.C. Mulder en C. Westrik
HR & Facilities	Mw. drs. V.A. Bergkamp (tot 21 september 2012) Mw. drs. N. Tollenaar-van Horssen (per 1 december 2012)
Strategie en Externe Betrekkingen	Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik
Juridische Zaken	Mr. R.W.L. Koopmans
Informatie Management en Programma's	Ing. M.R. Kreleger
IT-Bedrijf	Drs. J.H. Louwhoff
Finance & Control	J.P. van der Hulst RA RE

De Raad van Bestuur heeft zitting in de de Directieraad. De voorzitter van de Raad van Bestuur is tevens voorzitter van de Directieraad.

De directeuren:

Audit Dienst	Mw. K.S.M. Hubert RA
SVB Servicecentrum PGB	A.G. van den Berg
Kantoor FVP	Mr. H.J.F.M. Kas

nemen deel aan de Directieraad als dat voor de agendapunten van belang is.

## 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
AWW	Algemene Weduwen- en Wezenwet
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBZ	Bureau voor Belgische Zaken
BDZ	Bureau voor Duitse Zaken
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BOPR	Beheerorganisatie pensioenregister
BR2	Business Release 2
BRM	Business Rules Management
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CobIT	Control Objectives for Information and related Technology
COR	Centrale Ondernemingsraad
CPB	Centraal Planbureau
CR	Cliëntenraad
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
CVZ	College voor zorgverzekeringen
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DKD	Digitaal Klantdossier
DMS	Document Management System
DPP	Dynamisch Personeelsplan
DRV	Deutsche Rentenversicherung (Duitse pensioeninstanties)
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EBU	Expertise Centrum Buitenlandse Uitvoering
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GENKO	Generieke Korting
HEC	Het Expertisecentrum
HNW	Het Nieuwe Werken
HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting

IBF	Internationaal Bureau Fraude-Informatie
iBVM	Integraal Bedrijfsvoeringmodel
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
IST	Integraal Serviceteam
ISSA	International Social Security Association
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
mGBA	modernisering GBA
MKOB	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MRS	Multi-regelingsysteem
NCP	Nationaal contactpunt
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NIOD	Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie
NUP	Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OM	Openbaar Ministerie
OvV	Onderzoeksraad voor Veiligheid
PGB	Persoonsgebonden Budget
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
PVB	Planning-Voorgang-Beoordeling
QDB	Query Database
RBB	Rijksbrede Benchmark
REM	Remigratiewet
RGD	Rijksgebouwendienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RKW	(Belgische) Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SED	Structured Electronic Documents
SLA	Service Level Agreement
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 ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
Tvp	tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na-oorlogse generatie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VPZ	Vergoedingsregeling Persoonlijke Zorg
VVA	Volledige Verzekerdenadministratie
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wbp	Wet buitengewoon pensioen 1940-1945
Wbpzo	Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers



WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wiv	Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet Kinderopvang
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wubo	Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945
Wuv	Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945
Wuvo	Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
Wuvok	Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (bekostigingsregeling Wuvo)
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWB65+	Zie AIO
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZVW	Zorgverzekeringswet

## Adressen

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

Kantoor Verzekeringen

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

SVB Servicecentrum PGB

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

## **Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2012 en verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen**

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

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

- De statistiek Bijstandsdebiteuren wordt geleverd door het CBS.
- De prestatie-indicator tevredenheid klachtenafhandeling is niet gemeten in 2012.
- Een uitsplitsing van bezwaar- en beroepszaken naar kwalificatieplicht is niet geregistreerd in 2012.
- Totaal schadebedrag fraude is niet geregistreerd in 2012

## 1 Bedrijfsvoering

### 1.1 Uitbestede taken

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

#### *Anw*

Bij de uitvoering van de Anw zijn de volgende taken uitbesteed aan het UWV: Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid, de mate van hulpbehoevendheid (indien de nabestaande samenwoont in het kader van een verzorgingsrelatie) en of sprake is van de uitsluitingsgrond krachtens artikel 15 Anw (overlijden binnen een jaar waarbij het redelijkerwijs duidelijk is dat de gezondheidstoestand slecht was). In 2012 zijn door het UWV in dit verband 2.086 binnenlandse medische adviezen uitgebracht circa €915.600 en 211 buitenlandse medische adviezen uitgebracht circa € 415.400.

#### *Regres Anw*

Voor het regres Anw heeft de SVB met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten. In 2010 is het convenant verlengd voor de periode 2011 tot en met 2015. Op grond van dat convenant hebben we als afkoopsom over 2012 circa € 2,6 miljoen ontvangen. Voor wat betreft het regres bij Nederlandse verzekeraars die niet tot het convenant zijn toegetreden en het regres in het buitenland, voert de SVB verhaalactiviteiten uit, waarbij zij ondersteuning krijgt van externe partijen. In 2012 is door deze organisaties in verband met regres Anw circa€ 452.100 verhaald. Hiervoor is circa€ 16.700 in rekening gebracht.

#### *AKW*

Voor de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan het UWV: Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid van 16- en 17-jarigen in verband met recht op een AKW-uitkering, en de noodzaak van uitwonendheid in verband met ziekte van kinderen jonger dan 16 jaar met recht op een AKW-uitkering.

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

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

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

In dit kader zijn in 2012 43 medische adviezen uitgebracht door het UWV (circa € 12.800)

#### *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 2012 26 medische adviezen uitgebracht door het UWV (circa € 7.800).

### TAS

Op grond van artikel 14.1 *Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers* (TAS) kan de SVB over het recht op de eenmalige uitkering advies vragen aan het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Een dergelijk advies wordt bij vrijwel alle TAS-aanvragen gevraagd. Inclusief het onderhanden werk is door het IAS bij de SVB circa € 561.000 in rekening gebracht.

### *Technisch platform primaire systemen*

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe partij. De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2012 € 7,0 miljoen. Deze zijn daarmee gedaald ten opzichte van 2011. De kosten in 2011 (€ 8,9 miljoen) waren hoger in verband met de overgang naar een andere externe serviceprovider. Daarnaast is het nieuwe contract goedkoper.

## **1.2 ICT volgens CobIT**

In 2012 is het IT-inrichtingsplan formeel goedgekeurd. In dit plan wordt de reorganisatie van het IT-Bedrijf beschreven. Inmiddels is het management benoemd en is hard gewerkt aan de verdere personele invulling van het nieuwe IT-Bedrijf. Momenteel wordt gewerkt aan de realisatie van alle punten van de Transitie roadmap, waarin de acties zijn vastgelegd om de nieuwe IT-systemen voortvloeiend uit SVB Tien in beheer te kunnen nemen en in de toekomst verder te kunnen ontwikkelen.

De Transitie is gestart vanuit de noodzaak om een nieuwe IT-organisatie neer te zetten die de doelstellingen van de SVB ook in de toekomst kan invullen. Maar ook vanuit de ambitie van de SVB om invulling te geven aan vernieuwing, het leveren van integrale dienstverlening en de wens te 'automatiseren en digitaliseren waar mogelijk, persoonlijk waar nodig'. Meer concreet houdt het in:

1. de voorbereiding voor het beheer van het Multi Regelingen Systeem (MRS) met de nieuwste Oracle technologie en in gebruikneming van Business Release 2 (BR2);
2. de voorbereiding op de verdere ontwikkeling van het MRS;
3. de verdere inrichting van de normerende, ondersteunende en primaire processen;
4. de professionalisering en positieve verzakelijking van de organisatie.

Deze transitie eist de volle aandacht, waarbij ook de winkel open blijft en bovendien capaciteit wordt geleverd aan het programma SVB Tien. Een en ander heeft er toe bijgedragen dat het kwaliteitsbeleid nog niet is geformaliseerd, inclusief de adaptatie van CobIT. Begin 2012 is echter een Risk Assessment uitgevoerd, die ertoe heeft bijgedragen dat de risico's ten aanzien van de going concern activiteiten binnen het IT-Bedrijf expliciet zijn beoordeeld en dat waar nodig aanvullende maatregelen zijn getroffen.

Ondanks het eerder genoemde capaciteitsbeslag zijn de ICT-processen en procedures zo doorontwikkeld - voor wat betreft de uitvoering van de primaire taken van de SVB - dat we ook in 2012 weer een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking hebben gewaarborgd.

## **1.3 Suwinet**

De groei in het gebruik van Suwinet Inkijk heeft zich in 2012 sterk doorgezet. De SVB is leverancier van gegevens ten behoeve van het inkijken door onze Suwi-partners, maar ook afnemer van Suwinet Inkijk. Vooral de uitbreiding van beschikbare gegevens uit de Polisadministratie is voor de SVB interessant, en draagt bij aan het intensief gebruik van de Inkijk faciliteit. De groei van het gebruik betreft zowel het leveren als het inkijken op Suwinet door onze medewerkers.

De performance van de Suwinet Inkijk voorziening is goed geweest en binnen de afgesproken norm. Dit geldt ook voor de beschikbaarheid van de SVB gegevens ten behoeve van onze Suwi partners.

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

#### 1.4 Bezwaar en Beroep

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

##### *Nieuwe procedures*

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

##### **Nieuwe procedures**

	Jaar	AOW	Anw	AKW	overige regelingen	totaal
bezwaar	2010	4.371	888	3.282	4.505	13.046
	2011	5.117	892	3.172	11.612	20.793
	2012	5.515	904	2.703	5.226	14.348
beroep	2010	409	197	284	255	1.145
	2011	449	171	274	424	1.318
	2012	456	203	228	367	1.254
hoger beroep en cassatie	2010	109	70	92	67	338
	2011	142	87	79	51	359
	2012	144	64	97	181	486
hoger beroep, cassatie, verzet, VOVO en verz herz	2011	184	115	90	68	457
	2012	204	104	114	204	626

Zagen we in 2011 nog een stijging van het aantal bezwaarzaken in verband met de MKOB (onder overige regelingen), in 2012 zien we een instroom aan bezwaarzaken die ligt op het niveau van 2010. Beroep blijft op het niveau van 2011, terwijl we een toename zien van het aantal zaken in hoger beroep. Die toename is toe te schrijven aan de MKOB; de SVB stelde in 89 zaken hoger beroep in tegen MKOB-uitspraken van de rechtbank, nadat de rechtbank tot het oordeel kwam dat de wet in strijd is met het Europese recht en met bepalingen van bilaterale verdragen.

##### *Afgehandelde procedures*

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

## Afgehandelde procedures in 2012

	dictum	AOW	Anw	AKW	overige regelingen	totaal 2012	totaal 2011
bezwaar	aantal	4.821	1.125	2.658	4.568	13.172	13.440
	- gegrond	23%	25%	33%	22%	25%	28%
	- ingetrokken	17%	9%	13%	8%	12%	11%
	- niet ontvankelijk	19%	16%	15%	26%	20%	13%
	- ongegrond	41%	50%	39%	45%	43%	48%
beroep	aantal	388	157	226	411	1.182	978
	- gegrond	15%	12%	19%	31%	21%	16%
	- ingetrokken	10%	14%	14%	12%	12%	8%
	- niet ontvankelijk	16%	19%	11%	20%	17%	16%
	- ongegrond	59%	55%	56%	37%	50%	60%
hoger beroep en cassatie	aantal	135	86	53	49	323	321
	- klant gelijk	10%	7%	25%	10%	12%	13%
	- ingetrokken	7%	1%	9%	6%	6%	6%
	- niet ontvankelijk	13%	21%	19%	18%	17%	16%
	- klant ongelijk	70%	71%	47%	65%	66%	65%
hoger beroep, cassatie, verzet, VOVO en verz herz	aantal	185	125	67	72	449	373
	- klant gelijk	9%	9%	19%	11%	11%	13%
	- ingetrokken	7%	6%	9%	6%	7%	6%
	- niet ontvankelijk	13%	18%	21%	18%	16%	17%
	- klant ongelijk	67%	71%	51%	65%	66%	65%

In 2012 heeft de SVB ongeveer evenveel bezwaarschriften afgehandeld als in 2011 (13.172 tegenover 13.440 in 2011). In 25% van de zaken is de klant in het gelijk gesteld (tegenover 28% in 2011). In beroep zien we een toename van het aantal gegrond verklaarde zaken. In 21% van de zaken kreeg de klant van de rechtbank gelijk. In 2011 was dat nog 16%. De oorzaak van de toename is het voor de SVB ongunstig oordeel van de rechter in de zogenaamde MKOB-zaken. Als deze niet meegeteld worden, ligt het aantal gegeronde zaken onder de 16%.

## 1.5 Handhaving

### Specifieke activiteiten

#### *Interventieteams*

De Interventiestructuur regelt de inzet van interventieteams op het terrein van fraudebestrijding en de samenwerking daarin tussen de Gemeenten, de Belastingdienst, het UWV, de Arbeidsinspectie, het OM, de departementen Financiën en SZW en de SVB. In 2012 liepen er 35 Interventieteamprojecten waaraan de SVB deelnam.

De SVB nam actief deel aan 13 projecten. Dat wil zeggen dat de SVB de voor haar relevante gevallen ontvangt en onderzoekt. Die gevallen worden door de SIOD geselecteerd op basis van een gerichte risicoanalyse. In 2012 werden 9 projecten afgerond waarin de SVB actief deelnam. Deze projecten resulteerden in € 675.599 aan terugvorderingen en 1 nabetaling ad € 465. Aan 22 projecten nam de SVB op een passieve manier deel. Dat wil zeggen dat de SVB gevallen ontvangt die gesignaleerd zijn uit de onderzoeken door de actieve participanten van het Interventieteam.



#### *Controle AOW/Anw in het buitenland*

In 2012 verrichtte het Controleteam Buitenland 456 onderzoeken in Frankrijk, Servië, Denemarken en de Verenigde Staten. Daarnaast werden 34 controles in België en Duitsland verricht. In totaal werden dus 490 onderzoeken en controles uitgevoerd. Bij 65 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn, waardoor er te veel of helemaal ten onrechte werd betaald. Op 1 januari 2013 zijn nog 37 zaken in onderzoek.

#### *Controle AIO in het buitenland*

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

#### *Controle kinderbijslag in het buitenland*

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

In 2012 controleerde de SVB 535 kinderen, waarvan er 39 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn. Bij 18 kinderen is vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, wat heeft geleid tot herziening van het recht op tweevoudige kinderbijslag. Bij 3 andere kinderen is weliswaar vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, maar werd nog geen tweevoudige kinderbijslag betaald.

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

### **1.6 Huisvesting**

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 worden bijvoorbeeld binnen de exploitatie verantwoord.

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

#### *Uitgangssituatie*

Met Programma SVB Tien werd besloten om de spreiding over negen vestigingsplaatsen gedurende de looptijd van het programma te handhaven. Reden daarvoor was 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. De omvangrijke implementatie rechtvaardigde dat er gedurende de invoering niet werd ingegrepen op de spreiding.

#### *Spreiding*

De huidige spreiding voldoet op dit nog steeds 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 huidige dienstverleningsconcept van de SVB gaat er op dit moment nog steeds vanuit dat de klant kiest hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, digitaal, schriftelijk of persoonlijk. Met name voor 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.

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

Door daling van de personeelsformaties als gevolg van de taakstelling, het programma SVB Tien en het project Modernisering Werkomgeving is de huisvestingsbehoefte bij de kantoren gedaald. Door nieuwe activiteiten als de MKOB, Genko en de V&O is echter ook weer extra formatie nodig. Dergelijke bewegingen zijn vaak onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. De huidige overmaat van vierkante meters kantoorruimte geeft de SVB echter voldoende flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

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

De huidige kantorenmarkt is echter verzadigd en bevindt zich in een malaise met forse leegstanden. Er wordt in sommige steden al overwogen om leegstaande panden te herontwikkelen. De noodzaak hiervoor is bij de SVB niet aan de orde. De SVB heeft de helft van zijn overmaat verhuurd aan derden. Dit betreft de kantoren Breda, Deventer, Nijmegen, Rotterdam en Utrecht. In 2012 is 47 procent van de overmaat van vierkante meters kantoorruimte in deze vestigingen verhuurd (geweest) aan derden.

### Huisvesting 2012 m2VVO

Beschikbaar Verhuurbaar Vloeroppervlak	97.256	100%
Huisvestingsbehoefte	64.357	66%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	32.899	34%
Waarvan verhuurd aan derden	15.524	16%
Niet verhuurd overtollige kantoorruimte	17.375	18%

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

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

#### *De financiële leegstand (definitie RGD):*

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

#### *Niet-financiële leegstand (definitie RGD):*

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

## 1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening

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

### *Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens*

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

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

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

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

Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de vestigingskantoren van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB.

### *Klant centraal in het werkproces*

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

### *Beheer van niet-financiële informatie*

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

Procedures over de kwaliteit zijn vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Het gaat bij de aanbevelingen met name om het vastleggen van afspraken en werkzaamheden in formele AO/IB's. Deze zijn de afgelopen jaren steeds geactualiseerd.

De mogelijkheid om betrouwbare verantwoordingsinformatie te leveren, speelt in toenemende mate een rol bij het beheer van de AOW/Anw- en AKW/TOG-administraties. Het verzamelen van informatie uit deze systemen is vrijwel geheel de taak van het *Centrum voor Raming, Onderzoek en Statistiek, directie Finance & Control*. Op deze afdeling wordt de informatie bewerkt zodat zij in de juiste vorm kan worden opgeleverd.

Dat gebeurt via zogenaamde *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 Audit Dienst rapporteert jaarlijks over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de prestatie-indicatoren.

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

## 1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW

Wet	realisatie 2012	begroting 2012	realisatie in %
AOW NL aanvragen	133.108	90.675	147%
AOW BL aanvragen	45.327	48.665	93%
AOW NL mutaties	671.892	605.605	111%
AOW BL mutaties	530.094	551.392	96%

Wet	realisatie 2012	begroting 2012	realisatie in %
Anw NL aanvragen	8.584	8.625	100%
Anw BL aanvragen	4.014	3.636	110%
Anw NL mutaties	97.506	90.771	107%
Anw BL mutaties	26.688	26.194	102%

### Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2012 op basis van informatie Managementinformatiesysteem (MIS) AA, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2012 zijn gebaseerd op de prognose aantal aanvragen gecorrigeerd voor het geschatte aantal internetaanvragen (55%).

### Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2012 op basis van informatie MIS AA.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2012 op basis van gegevens werkgroep KBBS AA.

Wet	realisatie 2012	begroting 2012	realisatie in %
AKW NL aanvragen	61.833	58.018	107%
AKW BL aanvragen	13.796	11.236	123%
AKW NL mutaties	844.600	858.899	98%
AKW BL mutaties	420.809	389.488	108%

### Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2012 op basis van informatie MIS AKW.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2012 betreffen productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

**Mutaties:**

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2012 op basis van informatie MIS AKW.  
Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2012 op basis van gegevens werkgroep KBBS AKW.

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

## **2 Verantwoording grote ICT-projecten > € 20 miljoen**

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

### **RAPPORTAGEMODEL met peildatum 31-12-2012**

#### **1a. PROJECTNAAM**

SVB Tien

#### **1b. PROJECTOMSCHRIJVING**

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

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

De doelstelling 'lagere uitvoeringskosten' draagt bij aan één van de doelen van het huidige regeerakkoord om de uitvoeringskosten binnen de rijksoverheid omlaag te brengen.

De SVB realiseert de doelen als volgt:

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

#### **1c. MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE**

Het programma SVB Tien stuurt een grote en complexe organisatie- en cultuurverandering in de uitvoering aan die ondersteund wordt met nieuwe flexibele ICT-voorzieningen. De (maatschappelijke) relevantie valt af te leiden uit de programmadoelstellingen:

- I. Betere dienstverlening aan de burger;
- II. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing;
- III. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid.

Een en ander is uitgewerkt in het Integraal Bedrijfsvoeringsmodel (IBVM), met als inrichtingsprincipes:

- De SVB levert integrale dienstverlening;
- De dienstverlening is op de persoon gericht;
- De klant kan overal bij de SVB terecht;
- De SVB houdt rekening met uiteenlopende wensen van opdrachtgevers;
- De klantgebeurtenis is de eenheid van werk en besturing;
- De organisatie is op wendbaarheid ingericht.

Met haar focus op excellente dienstverlening voor de klant en flexibilisering van de SVB zijn de baten van het programma met name van strategische aard, zoals in het programmaplan beschreven is. Daarnaast worden echter ook financiële baten in de uitvoering van de SVB gerealiseerd.

Na de invoering van de Integrale serviceteams binnen de SVB zijn alle medewerkers van de serviceteams ook in andere regelingen opgeleid, zodat klanten beter bediend worden (integraal indien meerdere regelingen betrokken zijn) en de organisatie meer wendbaar en flexibel wordt. Het dienstverleningsmodel is bovendien geïmplementeerd voor direct contact – zonder call center – tussen klant en medewerker van de SVB (telefonie op de werkplek).

Na implementatie van Business Release 2 eind 2013, wordt de uitvoering van de Kindregelingen ondersteund door het Multiregelingensysteem en is dit gereed om er successievelijk andere overheidsregelingen aan toe te voegen. Dit gebeurt dan vanuit de staande organisatie, omdat het programma SVB Tien met de realisatie van Business Release 2 wordt afgerond.

## 2. PROJECTPLAN

Datum	Versie	Conform eisen (j/n)	Toelichting
18-6-2012	1.2		Update programmaplan SVB Tien Het programma bestaat uit meerdere projecten, van deze projecten zijn plannen beschikbaar

## 3. EXTERNE KWALITEITSTOETSEN

Datum	Uitvoerende partij	Type	Object (scope en onderzochte periode)
14-10-2010	Het Expertise Centrum	review	update van programmaplan
16-8-2012	LBVD Consultancy	review	op Security infrastructuur Business release 2
1-10-2012	Oracle Nederland	review	op Scripts Business release 2
n.v.t.	Capgemini	review	op producten van Business release 2 - zgn. flying squads (interne reviews van IP waar SVB inzicht in krijgt)

De inspectie SZW controleert periodiek.

### 4a. KOSTEN ONDERVERDEELD NAAR:

In mln €	Initieel geschatte meerjarige projectkosten	Actueel geschatte meerjarige projectkosten	Cumulatief gerealiseerde meerjarige projectkosten	Projectkosten 2012
hardware en software	€ -	€ -	€ 6,6	€ 0,8
ingehuurd extern personeel	€ -	€ -	€ 17,1	€ 0,9
intern personeel	€ -	€ -	€ 4,2	€ 0,1
uitbesteed werk	€ -	€ -	€ 36,8	€ 14,3
overige projectkosten	€ -	€ -	€ 8,9	€ 1,0
<b>TOTALEN</b>	€ 76,0	€ 79,2	€ 73,7	€ 17,1

Van de € 17,1 miljoen aan projectkosten is € 13,7 miljoen geactiveerd waar in 2012 geen afschrijving over heeft plaatsgevonden.

#### 4b. VERWACHTE KOSTEN BEHEER EN ONDERHOUD

De beheerkosten zullen na oplevering van het Multiregelingsstelsel stijgen. Dit wordt met name veroorzaakt door dubbele kosten in verband met het tijdelijk in stand houden van de legacy. Na uitfasering van de legacy zullen de beheerkosten weer dalen naar een vergelijkbaar niveau. De winst van het programma komt overigens uit de aanzienlijke besparingen op personeelskosten, met name mogelijk gemaakt door het realiseren van een hogere automatiseringsgraad.

#### TOELICHTING ALGEMENE SYSTEMATIEK VAN KOSTENTOEREKENING AAN PROJECTEN

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

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

Het met het Ministerie van SZW overeengekomen budget is op € 76 miljoen vastgesteld (loonprijsspeil '07). Het verschil tussen de initieel en de actueel geschatte kosten is volledig toe te rekenen aan het toepassen van loonprijsspeil '09.

#### TOELICHTING OP DE KOSTEN EN BESPARINGEN VAN HET PROGRAMMA

De baten van het programma SVB Tien bestaan primair uit kwalitatieve en strategische baten. Daarnaast worden concrete besparingen gerealiseerd, conform de afspraak met het Ministerie van SZW vanaf de start van het programma.

Dit levert het volgende beeld op:

Meerjarenperspectief SVB-Tien								in mln. €	
totaal kosten en baten SVB Tien in mln. €	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 *)	2013	
kosten tlv SVB-Tien cluster 2 in jaar	1,1	0,7	3,7	10,0	13,8	12,9	16,9	*)	
kosten tlv SVB-Tien cluster 1,3,4 in jaar (**)	2,5	1,9	3,4	5,3	1,0	0,2	0,2	*)	
kosten tlv SVB-Tien in jaar (alle clusters)	3,6	2,6	7,1	15,3	14,8	13,1	17,1	5,5	
extra besparing SVB-Tien in jaar	3,8	0,4	7,6	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2	
besparing SVB-Tien in jaar (t.o.v. 2005) (**)	3,8	4,2	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1	
besparingen SVB-Tien per jaar nog te gaan tot 30,1	26,3	25,9	18,3	11,9	8,7	6,5	3,2	0,0	
kosten tlv SVB-Tien totaal v.a. 2006	3,6	6,2	13,3	28,6	43,5	56,6	73,7	79,2	
besparingen totaal SVB-Tien v.a. 2006	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0	

\*) 2012: kosten cluster 1 en 2 ultimo december 2012; 2013: Kosten nmb.; Alg: Management wordt naar rato van de realisatie toegerekend.

\*\*\*) (structurele) besparingen worden conform afspraak geleverd aan SZW; prijspeil 2010 (gerekend met lp 2009 = 3,29%; lp 2010 = 0,0%)

\*\*\*\*) cluster 3 - ICT-organisatie - is per 1-1-2009 afgerond en cluster 4 - Ketenintegratie - is per 1-1-2008 afgerond

In bovenstaand schema is eveneens zichtbaar dat de programmakosten van SVB Tien over de gehele looptijd € 79,2 miljoen bedragen. Al vanaf 2006 wordt op de uitvoeringskosten bespaard. De meerjarenraming van de besparingen is op basis van de met het Ministerie van SZW overeengekomen taakstellende realisatie in bovenstaande tabel over de jaren heen verdeeld. Hiermee overstijgen de totale besparingen de investeringen.

#### 5. DOORLOOPTIJD

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



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

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

## 6. OVERZICHT HERIJKINGEN

Datum herijking	Herziene kosten	Nieuwe einddatum	Toelichting
12-7-2007	€ 0	31-12-2013	<p><i>Veranderstrategie ICT in 2007 bijgesteld naar een meer geleidelijke aanpassing van nieuwe ICT. Door herschikking van de planning is de doorlooptijd verlengd met drie jaar tot en met 2013 (Zie onderstaande kamerbrieven).</i></p> <p><i>12-7-2007, TK 26 448, nr 338, Brief SUWI</i></p> <p><i>18-8-2008, TK 26 448, nr 378, Brief SUWI</i></p> <p><i>20-12-2011, TK 26 488, nr 473, Brief SUWI</i></p>

## 7. LEVENSDUUR NA OPLEVERING

### 7a. GESCHATTE LEVENSDUUR NA OPLEVERING

Geschatte levensduur na oplevering is tussen de 15 en 20 jaar.

### 7b TOELICHTING GEHANTEERDE SYSTEMATIEK BIJ BEPALING LEVENSDUUR INDIEN AFWIJKEND VAN IN BUSINESS CASE GECALCULEERDE LEVENSDUUR

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

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

## 8. TWEDE KAMER BRIEVEN

Zie hierboven onder 6.

## 9. OVERIGE INFORMATIE

### 9a WIJZIGING CONTRACTVORM

In 2009 is op basis van de Europese Aanbesteding "Implementatie Streefarchitectuur" (onder nummer 2008/S 173-231529) Capgemini geselecteerd als implementatiepartner en Oracle/Siebel pakketten als technische oplossingsrichting. Het contract met de implementatiepartner kent een duur van 5 jaar en loopt van mei 2009 tot mei 2014. Daarnaast ligt er een optie om daarna drie maal voor telkens één jaar te verlengen. Het contract is tot nu toe niet gewijzigd. Wel hebben voor de bouw, realisatie en implementatie van Business Release 2 van het nieuwe Multiregelingsstelsel in de afgelopen jaren onderhandelingen plaatsgevonden met de implementatiepartner, resulterend in het tekenen van een of meerdere nadere overeenkomsten tussen de SVB en de implementatiepartner.

### 3 Uitvoering; verantwoording per wet

#### 3.1 AOW

##### 3.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2012

	Personen 31-12-2011	Personen 31-12-2012	Uitkerings- jaren 2012	Toekennings- % 2012
<b>volledige uitkeringen</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	246	290	283	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	939.416	956.296	947.987	100,00%
70% uitkering (partner <65 jaar)	600	424	493	100,00%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.316.600	1.384.971	1.353.426	100,00%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	213.208	218.204	216.124	100,00%
<b>Totaal volledige uitkeringen</b>	<b>2.470.070</b>	<b>2.560.185</b>	<b>2.518.313</b>	<b>100,00%</b>
<b>gekorte uitkeringen</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	204	209	142	68,54%
70% uitkering (alleenstaanden)	191.983	203.049	102.998	52,04%
70% uitkering (partner <65 jaar)	461	358	260	65,84%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	261.903	277.743	132.581	48,95%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	92.334	94.388	59.733	63,87%
<b>Totaal gekorte uitkeringen</b>	<b>546.885</b>	<b>575.747</b>	<b>295.713</b>	<b>52,54%</b>
<b>Totaal uitkeringen (volledig + gekort)</b>				
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	450	499	425	86,68%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.131.399	1.159.345	1.050.984	91,72%
70% uitkering (partner <65 jaar)	1.061	782	753	84,82%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.578.503	1.662.714	1.486.007	91,49%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	305.542	312.592	275.857	89,09%
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>3.016.955</b>	<b>3.135.932</b>	<b>2.814.026</b>	<b>91,33%</b>

##### 3.1.2 Oude fouten AOW

Wettelijk gezien hoeven oude (vóór 2012) fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is onder meer het geval als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden deze posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,005%) om economische redenen niet te herstellen.

### 3.1.3 Uitkeringslasten AOW

Als gevolg van de vergrijzing neemt het aantal AOW-gerechtigden toe. Hierdoor zijn de uitkeringslasten van de AOW gestegen van € 29.995 miljoen in 2011 tot € 31.415 miljoen in 2012. Dit is € 434 miljoen lager dan werd geraamd in de Juninota 2011.

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 2011	29.995	30.063	-68
Ontwikkeling aantal AOW-gerechtigden	1.036	1.165	-129
Ontwikkeling hoogte AOW-pensioen			
- indexering	640	722	-82
- inhoudingen	-126	14	-140
- inkomensafhankelijke toeslag	-91	-51	-40
- generieke korting	-39	-64	-25
<b>Uitkeringslasten 2012</b>	<b>31.415</b>	<b>31.849</b>	<b>-434</b>

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2011.

Door de toename van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringen met € 1.036 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 2011 geïndexeerd met 0,76 procent, op 1 januari 2012 met 0,79 procent en op 1 juli 2012 met 0,66 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 640 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 € 126 miljoen lager. 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 2012 leidde dit tot een besparing van € 91 miljoen ten opzichte van 2011. De generieke korting op de partnertoeslag (ingegaan per 1 augustus 2011) heeft geleid tot een besparing van € 39 miljoen ten opzichte van 2011.

### 3.1.4 Uitvoeringskosten AOW

(1 = € 1.000)

AOW	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	95.645	94.877	99%	84.812	87.047
Huisvestingskosten	10.326	7.219	70%	7.909	8.960
Automatiseringskosten	11.963	15.471	129%	13.721	15.366
Bureaunkosten	9.812	4.275	44%	5.602	6.640
Diensten en diversen	7.352	4.472	61%	5.766	6.150
<b>Totaal</b>	<b>135.098</b>	<b>126.314</b>	<b>93%</b>	<b>117.810</b>	<b>124.163</b>

### 3.1.5 Premiebaten AOW

De premiebaten van de AOW zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 20.599 miljoen in 2011 tot € 22.414 miljoen in 2012. De premiebaten zijn € 353 miljoen lager dan in de Juninota 2011 geraamd. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de premiebaten AOW.

#### Prognose en realisatie van de premiebaten AOW

(1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2012	Prognose 2012	Realisatie 2011
<b>Premiepercentage</b>	<b>17,90</b>	<b>17,90</b>	<b>17,90</b>
<b>Premiebaten</b>			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	23.721	24.544	23.633
Afdrachtvermindering	-130	-125	-123
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	23.591	24.419	23.510
Premies via inkomstenheffing	-3.988	-2.548	-3.937
Nabetalingen	2.796	880	1.012
Vrijwillige premies	15	16	14
<b>Totaal premiebaten</b>	<b>22.414</b>	<b>22.767</b>	<b>20.599</b>

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2011.

De afname van de premiebaten 2012 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de lagere premies via inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2012 is een grotere last dan in juni 2011 werd geraamd doordat enerzijds de premie-inkomsten lager zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven hoger zijn.

## 3.2 Anw

### 3.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2012

	Personen 31-12-2011	Personen 31-12-2012	Uitkerings- jaren 2012
<b>Ingangsdatum recht voor 1-7-1996</b>			
- Vrouwen			
nabestaanden + halfwezen	266	128	168
Alleen nabestaanden	20.021	16.710	14.473
- Mannen			
nabestaanden + halfwezen	28	12	13
Alleen nabestaanden	3.204	2.587	1.626
<b>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</b>			
- Vrouwen			
nabestaanden + halfwezen	9.349	9.022	8.004
Alleen nabestaanden	33.027	26.417	24.861
Halfwezen	8.392	8.650	8.094
- Mannen			
nabestaanden + halfwezen	1.352	1.313	994
Alleen nabestaanden	3.245	2.423	1.899
Halfwezen	6.359	6.296	6.310
<b>Totaal (exclusief wezen)</b>	<b>85.243</b>	<b>73.558</b>	<b>66.443</b>
Wezenuitkeringen	1.414	1.422	1.423
<b>Totaal (inclusief wezen)</b>	<b>86.657</b>	<b>74.980</b>	<b>67.866</b>

### 3.2.2 Oude fouten Anw

Volgens de wet kunnen oude (vóór 2012) fouten buiten de evaluatie blijven indien ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn oude fouten 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.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten (0,418%) om economische redenen niet te herstellen.

### 3.2.3 Uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten van de Anw zijn gedaald van € 1.040 miljoen in 2011 tot € 901 miljoen in 2012. Dit komt voornamelijk doordat het aantal gerechtigden daalt sinds de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw). Alleen nabestaanden die geboren zijn vóór 1950 krijgen nog een uitkering. Nabestaanden die later zijn geboren krijgen alleen Anw als zij thuiswonende kinderen jonger dan achttien jaar hebben, of als zij arbeidsongeschikt zijn. Door deze wijziging is de instroom van nieuwe gerechtigden sterk gedaald.

De uitkeringslasten 2012 zijn € 25 miljoen lager dan in de Juninota 2011 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	Verschil
Uitkeringslasten 2011	1.040	1.038	2
Ontwikkeling aantal nabestaanden			
- nabestaanden	-150	-123	-27
- regres verkeersdoden	0	0	0
Ontwikkeling hoogte Anw-uitkering			
- indexering	13	23	-10
- inhoudingen	-2	-2	0
<b>Uitkeringslasten 2012 incl. werkgeverslasten</b>	<b>901</b>	<b>936</b>	<b>-35</b>
Werkgeverslasten	<b>57</b>	<b>67</b>	<b>-10</b>
<b>Uitkeringslasten 2012 excl. werkgeverslasten</b>	<b>844</b>	<b>869</b>	<b>-25</b>

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2011.

Door de afname van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringslasten met € 150 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 2011 en bedraagt ongeveer € 3 miljoen.

De Anw-uitkering is net als het AOW-pensioen gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het nettominimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en op 1 juli 2011 geïndexeerd met 0,76 procent, op 1 januari 2012 met 0,79 procent en op 1 juli 2012 met 0,66 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 13 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 € 2 miljoen lager.

### 3.2.4 Uitvoeringskosten Anw

(1 = € 1.000)

Anw	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	13.641	14.283	105%	14.307	17.895
Huisvestingskosten	1.255	1.192	95%	1.420	1.798
Automatiseringskosten	2.380	1.000	42%	1.526	2.142
Bureaunkosten	458	495	108%	676	821
Diensten en diversen	2.007	2.101	105%	2.157	1.601
<b>Totaal</b>	<b>19.741</b>	<b>19.071</b>	<b>97%</b>	<b>20.086</b>	<b>24.257</b>

### 3.2.5 Premiebatens Anw

De premiebatens van de Anw zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 1.375 miljoen in 2011 tot € 1.484 miljoen in 2012. De premiebatens zijn € 36 miljoen lager dan in de Juninota 2011 geraamd werd. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de premiebatens Anw.

#### Prognose en realisatie van de premiebatens Anw

(1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2012	Prognose 2012	Realisatie 2011
<b>Premiepercentage</b>	<b>1,10</b>	<b>1,10</b>	<b>1,10</b>
<b>Premiebatens</b>			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	1.703	1.753	1.689
Afdrachtvermindering	-9	-9	-9
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	1.694	1.744	1.680
Premies via inkomstenheffing	-365	-241	-369
Nabetalingen	154	16	63
Vrijwillige premies	1	1	1
<b>Totaal premiebatens</b>	<b>1.484</b>	<b>1.520</b>	<b>1.375</b>

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2011.

De afname van de premiebatens 2012 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere verrekeningen van premies via inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2012 is een grotere last dan in juni 2011 werd geraamd doordat enerzijds de premie-inkomsten lager zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven hoger zijn.

## 3.3 AKW

### 3.3.1 Uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten van de AKW zijn gedaald van € 3.346 miljoen in 2011 tot € 3.236 miljoen in 2012. De uitkeringslasten in 2012 komen hiermee € 108 miljoen lager uit dan geraamd in de Juninota 2011.

Door de wijzigingen van het aantal kinderen en de leeftijdsverdeling dalen de uitkeringslasten met € 22 miljoen. De kinderbijslagbedragen zijn op 1 januari 2012 geïndexeerd met 0,42 procent. Hierdoor stegen de uitkeringslasten in 2012 met € 22 miljoen. Op 1 januari 2012 zijn de kinderbijslagbedragen voor de meeste kinderen nominaal verlaagd met € 10,33 per kwartaal. Hierdoor zijn de uitkeringslasten in 2012 met € 65 miljoen afgenomen ten opzichte van 2011.

De wetswijziging 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 € 45 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 2011	3.346	3.331	15
Ontwikkeling aantal kinderen	-22	-29	7
Ontwikkeling hoogte kinderbijslag			
- indexering	22	71	-49
- nominale verhoging	-65	0	-65
- wetswijziging per 1 januari 1995	-45	-29	-16
<b>Uitkeringslasten 2012</b>	<b>3.236</b>	<b>3.344</b>	<b>-108</b>

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2011.

### 3.3.2 Uitvoeringskosten AKW

(1 = € 1.000)

AKW	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	47.572	53.924	113%	50.177	51.649
Huisvestingskosten	6.807	6.286	92%	7.169	7.036
Automatiseringskosten	6.987	9.516	136%	8.513	6.864
Bureaunkosten	607	1.606	265%	2.057	2.214
Diensten en diversen	4.993	2.873	58%	3.390	4.216
<b>Totaal</b>	<b>66.966</b>	<b>74.205</b>	<b>111%</b>	<b>71.306</b>	<b>71.979</b>

### 3.4 AIO

#### 3.4.1 Oude fouten AIO

Volgens de wet hoeven oude (vóór 2012) 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.

De Raad van Bestuur heeft besloten de oude fouten niet te herstellen. Enerzijds omdat de kosten zeer hoog zijn en anderzijds omdat het niet zeker is of alle baten wel worden ontvangen gezien het minimum niveau van inkomen van de AIO-gerechtigden. Daarnaast is integraal herstel zeer arbeidsintensief, temeer daar een deel van de dossiers bij de gemeenten ligt en is de impact op de organisatie onevenredig hoog. Een deel van de oude fouten wordt wel hersteld. Dit zijn de inkomensfouten en verzwegen pensioenen uit Kroatië (samen 0,164%) en hoeven niet te worden meegenomen in foutevaluatie van recente fouten. De overige oude fouten (0,476%) zijn meegenomen in de totale foutevaluatie van de recente fouten.

Dit leidt tot de volgende onrechtmatigheid in de AIO:

	2012	2011
Recente fouten	1,102%	0,524%
Oude fouten	0,476%	0,521%
Totaal onrechtmatig	1,578%	1,045%

### 3.4.2 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AIO

Vanaf 1 januari 2010 is de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO, voorheen WWB65+ genaamd) een wettelijke taak van de SVB.

De uitkeringslasten AIO zijn het product van twee factoren: het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling. In de navolgende tabel staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling in 2012 ten opzichte van 2011.

Ultimo 2012 zijn er 41.100 huishoudens met een AIO. Ultimo 2011 had de SVB 41.259 AIO-huishoudens. In de loop van 2012 lag het aantal huishoudens echter boven het aantal AIO-huishoudens in 2011. Hierdoor zijn de uitkeringslasten in totaal met € 3,5 miljoen gestegen.

De AIO-aanvulling vult het gekorte AOW-pensioen aan tot het minimuminkomen. De netto AIO-aanvulling inclusief vakantiegeld is gekoppeld aan het netto AOW-pensioen inclusief vakantiegeld. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de Cao-lonen en is op 1 juli 2011 met 0,76 procent, op 1 januari 2012 met 0,79 procent en op 1 juli 2012 met 0,66 procent geïndexeerd. Door deze indexeringen waren de uitkeringen € 3,1 miljoen hoger dan in 2011. Bij het vaststellen van de hoogte van de AIO-aanvulling wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Per 1 januari 2012 is de MKOB opgenomen in de middelentoets en is wordt de overdraagbaarheid van de algemene heffingskorting verder afgebouwd. Als gevolg van wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringslasten € 18,8 miljoen lager.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de AIO door de bovenstaande ontwikkelingen in 2012 met € 12,3 miljoen af ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2012 komen daarmee uit op € 200,2 miljoen.

#### Uitkeringslasten AIO

		1= € 1 miljoen
Uitkeringslasten 2011		212,4
Verschillen in uitkeringslasten 2012 ten opzichte van 2011:		
Ontwikkeling aantal AIO-gerechtigden	3,5	
Ontwikkeling hoogte AIO-uitkering		
- Indexering	3,1	
- inhoudingen	-18,8	
		-12,2
<b>Uitkeringslasten 2012</b>		<b>200,2</b>



### 3.4.3 Uitvoeringskosten AIO

(1 = € 1.000)

AIO	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	11.681	13.024	111%	11.095	8.781
Huisvestingskosten	1.753	2.070	118%	1.983	1.560
Automatiseringskosten	380	483	127%	349	300
Bureaunkosten	456	371	81%	392	336
Diensten en diversen	664	595	90%	580	625
<b>Totaal</b>	<b>14.934</b>	<b>16.543</b>	111%	<b>14.399</b>	<b>11.602</b>

### 3.5 MKOB

#### 3.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten MKOB

Per 1 juni 2011 is de MKOB in werking getreden. Deze wet vervangt de AOW-tegemoetkoming. Personen vanaf 65 jaar die in Nederland belasting betalen en personen vanaf 65 jaar die in het buitenland wonen en in Nederland over 90% of meer van hun wereldinkomen belasting betalen, krijgen de MKOB-tegemoetkoming.

De hoogte van de MKOB-tegemoetkoming was in 2012 € 33,65 per maand. Ultimo 2012 waren er 2.835.934 personen met een MKOB-tegemoetkoming (1.270.740 mannen en 1.565.194 vrouwen). Het totaal aan tegemoetkomingen voor de MKOB komt in 2012 uit op € 1.124 miljoen.

#### 3.5.2 Uitvoeringskosten MKOB

(1 = € 1.000)

MKOB	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	532	369	69%	1.007	235
Huisvestingskosten	-	63	-	-	-
Automatiseringskosten	39	3	8%	-	-
Bureaunkosten	-	12	-	195	15
Diensten en diversen	-	18	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>571</b>	<b>465</b>	81%	<b>1.202</b>	<b>250</b>

### 3.6 TOG

#### 3.6.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG

Sinds 1 april 2010 is de gewijzigde TOG-regeling van kracht. De TOG-regeling wordt uitgekeerd op kwartaalbasis.

Ultimo het derde kwartaal van 2012 waren er 27.534 kinderen met TOG. Hiervan hadden er 18.440 een indicatie via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en 9.015 via de Bureaus Jeugdzorg (BJZ). Er waren 79 TOG-kinderen met een zintuigelijke handicap.

In 2012 zijn er 7.025 aanvragen binnengekomen. Er zijn 6.315 aanvragen afgehandeld die tot een beschikking hebben geleid. Er waren 3.925 toekenningen in het eerste half jaar van 2012. De uitkeringslasten voor de TOG in 2012 bedragen € 24,1 miljoen.

Vanaf 1 januari 2011 wordt de extra tegemoetkoming voor TOG-gerechtigden met een partner die geen of een zeer laag inkomen hebben (TOG+) uitbetaald. Er zijn in 2012 3.382 aanvragen afgehandeld. Er zijn 2.968 extra tegemoetkomingen uitbetaald. De uitkeringslasten bedragen € 4,3 miljoen.

### 3.6.2 Uitvoeringskosten TOG

(1 = € 1.000)

TOG	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	2.224	2.129	96%	2.381	4.193
Huisvestingskosten	256	272	106%	283	427
Automatiseringskosten	257	275	107%	266	374
Bureaunkosten	80	63	79%	77	125
Diensten en diversen	245	162	66%	196	475
<b>Totaal</b>	<b>3.062</b>	<b>2.901</b>	<b>95%</b>	<b>3.203</b>	<b>5.594</b>

### 3.7 TAS

#### 3.7.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2012 zijn er 345 TAS-vergoedingen toegekend, 7 minder dan in 2011 (352). Deze vergoedingen bedragen samen ruim € 6,4 miljoen. Dit is 87 procent van de begroting 2012. Daarnaast is er voor € 3,3 miljoen aan terugvorderingen ingesteld (98 procent van de begroting). De uitkeringslasten na aftrek van terugvorderingen komen uit op ruim € 3,1 miljoen.

#### Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS en TNS

Periode	2011	2012	1 <sup>e</sup> tertaal 2012	2 <sup>e</sup> tertaal 2012	3 <sup>e</sup> tertaal 2012
Ingediende aanvragen	533	528	179	185	164
Toekenning TAS	352	345	118	122	105
Toekenning TNS	104	120	39	38	43
Afwijzingen	82	68	24	25	19
<b>totaal uitkeringsbedrag TAS (1 = €1.000)</b>	<b>6.474</b>	<b>6.426</b>	<b>2.197</b>	<b>2.273</b>	<b>1.956</b>
<b>totaal uitkeringsbedrag TNS (1 = € 1.000)</b>	<b>1.913</b>	<b>2.181</b>	<b>782</b>	<b>689</b>	<b>710</b>

#### 3.7.2 Uitvoeringskosten TAS

(1 = € 1.000)

TAS	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	232	242	104%	250	292
Huisvestingskosten	42	46	110%	46	54
Automatiseringskosten	11	7	64%	6	5
Bureaunkosten	13	9	69%	12	18
Diensten en diversen	769	736	96%	716	757
<b>Totaal</b>	<b>1.067</b>	<b>1.040</b>	<b>97%</b>	<b>1.030</b>	<b>1.126</b>

### 3.7.3 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2012

#### Ontwikkeling TAS-terugvorderingen

	2011	2012	2011 Bedrag (1 = € 1.000)	2012 Bedrag (1 = € 1.000)
Ingestelde terugvorderingen over 2004	2		30	
Ingestelde terugvorderingen over 2006	1		16	
Ingestelde terugvorderingen over 2007	1		17	
Ingestelde terugvorderingen over 2008	2	1	34	18
Ingestelde terugvorderingen over 2009	9	6	157	95
Ingestelde terugvorderingen over 2010	44	6	797	108
Ingestelde terugvorderingen over 2011	99	65	1.821	1.196
Ingestelde terugvorderingen over 2012		103		1.908
Ontvangen over 2004	2		30	
Ontvangen over 2006	1		16	
Ontvangen over 2007	1		17	
Ontvangen over 2008	3	1	51	18
Ontvangen over 2009	9	6	157	95
Ontvangen over 2010	55	6	996	108
Ontvangen over 2011	95	68	1.728	1.250
Ontvangen over 2012		95		1.760
Nog te ontvangen over 2010	2	2	36	36
Nog te ontvangen over 2011	5	2	92	38
Nog te ontvangen over 2012		8		148
<b>Totaal terugvorderingen</b>	<b>158</b>	<b>181</b>	<b>2.872</b>	<b>3.325</b>
<b>Totaal ontvangen</b>	<b>166</b>	<b>176</b>	<b>2.996</b>	<b>3.231</b>
<b>Totaal nog te ontvangen</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>128</b>	<b>222</b>

#### 3.7.4 Percentage bij leven TAS

De onderstaande tabel geeft inzicht in het percentage vergoedingen dat bij leven is uitgekeerd. Hierbij is rekening gehouden met mensen die niet bij de SVB bekend zijn, maar wel bij het IAS. Het percentage bij leven wordt berekend over de TAS-betalingen in het verslagjaar, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen, evenals de gevallen die niet bij de SVB terechtkomen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

#### Percentage TAS-uitkeringen bij leven uitgekeerd in 2011 en 2012

	2011	2012
Betaald bij leven	320	315
Overleden voor uitkering	47	49
Totaal	367	364
<b>Percentage vergoedingen bij leven</b>	<b>87,2%</b>	<b>86,5%</b>

### 3.8 Wet op het 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.

#### 3.8.1 Uitkeringslasten WKB

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De WKB is evenals de Kinderbijslag, de TOG en de Kinderopvangtoeslag aangewezen als gezinsbijslag in de zin van verordening (EG) nr. 883/2004. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult.

De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert te veel betaalde gezinsbijslag terug. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland en de buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen, zoals het kindgebonden budget.

De SVB heeft in 2012 gemiddeld aan 10.484 kinderen (in 9.952 gezinnen) een uitkering voor de WKB uitbetaald. De uitkeringslasten bedragen € 8,8 miljoen.

#### 3.8.2 Uitvoeringskosten WKB

(1 = € 1.000)

WKB	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	2.746	3.392	124%	2.790	2.190
Huisvestingskosten	431	597	139%	495	380
Automatiseringskosten	144	117	81%	92	79
Bureaunkosten	112	105	94%	101	81
Diensten en diversen	187	142	76%	137	171
<b>Totaal</b>	<b>3.620</b>	<b>4.353</b>	120%	<b>3.615</b>	<b>2.901</b>

### 3.9 Wet Kinderopvangtoeslag (Wko)

#### 3.9.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten Wko

In 2012 is de SVB begonnen met het uitbetalen van kinderopvangtoeslag (Wko). Voor de Wko geldt hetzelfde als voor de WKB: de SVB betaalt aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse gezinsbijslagen, waarbij Nederland aanvult. De kinderopvangtoeslag is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2012 meegenomen in de anticumulatieberekeningen.

De SVB heeft in 2012 gemiddeld aan 371 kinderen een uitkering voor de Wko uitbetaald. De uitkeringslasten bedragen € 0,5 miljoen.

### 3.10 Bijstand Buitenland

#### 3.10.1 Uitkeringslasten Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland zijn afhankelijk van het aantal bijstandsgerechtigden en de uitkeringslasten per gerechtigde. De uitkeringslasten per gerechtigde worden gevormd door een normbedrag, gebaseerd op de levensstandaard van het betreffende land, eventueel aangevuld met vergoeding voor medische kosten, woonlasten en bankkosten. De regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling: dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bij komen. Het aantal gerechtigden daalde van 227 ultimo 2011 tot 221 ultimo 2012. De gerechtigden zijn verspreid over 23 landen.

De uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland nemen met € 116.000 af ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2012 komen daarmee uit op € 1,5 miljoen. Dit is € 0,1 miljoen lager dan de begroting 2012.

#### 3.10.2 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland

(1 = € 1.000)

Bijstand Buitenland	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	402	419	104%	545	496
Huisvestingskosten	55	60	109%	79	80
Automatiseringskosten	10	5	50%	7	6
Bureaunkosten	20	18	90%	26	24
Diensten en diversen	63	47	75%	47	67
<b>Totaal</b>	<b>550</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>	<b>704</b>	<b>673</b>

#### 3.11 Uitvoeringskosten Niet-SV-regelingen

(1 = € 1.000)

Niet-SV	Begroting 2012	Realisatie 2012	Realisatie 2012 in % t.o.v. begroting 2012	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Personeelskosten	27.731	27.967	101%	27.963	23.660
Huisvestingskosten	6.176	6.581	107%	6.358	4.596
Automatiseringskosten	1.786	2.759	154%	2.759	902
Bureaunkosten	2.233	1.669	75%	2.199	1.884
Diensten en diversen	3.949	3.027	77%	3.550	2.965
<b>Totaal</b>	<b>41.875</b>	<b>42.003</b>	<b>100%</b>	<b>42.829</b>	<b>34.007</b>

## 4 Beleidsinformatie

### 4.1 Aantallen

#### 4.1.1 Instroom gerechtigden

**Tabel 1a Instroom gerechtigden AOW, Anw, AIO, TAS**

Wet	realisatie 2011	realisatie 2012	1e tertaal 2012	2e tertaal 2012	3e tertaal 2012
AOW	255.132	246.854	85.657	84.149	77.048
Anw	10.145	9.025	3.843	2.609	2.573
AIO	5.504	5.496	1.624	1.685	2.187
TAS	352	345	118	122	105
<b>Totaal</b>	<b>271.133</b>	<b>261.720</b>	<b>91.242</b>	<b>88.565</b>	<b>81.913</b>

**Tabel 1b Instroom gerechtigden AKW, TOG**

Wet	realisatie 2011	realisatie 2012	1e kwartaal 2012	2e kwartaal 2012	3e kwartaal 2012	4e kwartaal 2012
AKW	130.329	119.638	31.741	27.648	29.519	30.730
TOG	3.856	3.925	792	1.211	1.062	860
<b>Totaal</b>	<b>134.185</b>	<b>123.563</b>	<b>31.741</b>	<b>27.648</b>	<b>29.519</b>	<b>31.590</b>

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking, maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij 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 2 Aantal toegekende en niet toegekende tegemoetkomingen MKOB**

	Toegekend	Niet toegekend
Nederland	2.830.427	n.v.t.
Buitenland	5.507	306.985
<b>Totaal</b>	<b>2.835.934</b>	<b>306.985</b>

Het aantal toekenningen MKOB buitenland is inclusief toekenningen aan AOW-gerechtigden op de Nederlandse Antillen, Aruba, Curaçao en Sint Maarten.

**Tabel 3 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2012<sup>1)</sup>**

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >=65 jaar	15.537	57.042	72.579
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	1.205	2.232	3.437
Gehuwden met partner < 65 jaar	59.633	14.447	74.080
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	3.227	1.346	4.573
Ongehuwdenpensioenen	16.633	25.616	42.249
Eenouderpensioenen	68	12	80
<b>Totaal</b>	<b>96.303</b>	<b>100.695</b>	<b>196.998</b>
<b>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</b>			
Gehuwden met partner >=65 jaar	3.641	10.786	14.427
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	289	438	727
Gehuwden met partner < 65 jaar	15.849	3.469	19.318
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	1.346	404	1.750
Ongehuwdenpensioenen	5.618	7.977	13.595
Eenouderpensioenen	23	16	39
<b>Totaal</b>	<b>26.766</b>	<b>23.090</b>	<b>49.856</b>
<b>Totaal toegekende pensioenen</b>	<b>123.069</b>	<b>123.785</b>	<b>246.854</b>

<sup>1)</sup> Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

**Tabel 4 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2012<sup>1)</sup>**

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996 samenwonend			
alleen nabestaandenuitkering	0	3	3
nabestaanden + halfwezenuitkering	0	0	0
<b>totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
niet samenwonend			
alleen nabestaandenuitkering	5	28	33
nabestaanden + halfwezenuitkering	0	1	1
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>34</b>
<b>Totaal voor 1-7-1996</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>37</b>
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
alleen nabestaandenuitkering	584	3.752	4.336
nabestaanden + halfwezenuitkering	417	1.991	2.408
alleen halfwezenuitkering	903	1.080	1.983
<b>Totaal vanaf 1-7-1996</b>	<b>1.904</b>	<b>6.823</b>	<b>8.727</b>
wezenuitkering			
<=9 jaar	23	29	52
10 t/m 15 jaar	39	54	93
16 t/m 27 jaar	55	61	116
<b>Totaal wezen</b>	<b>117</b>	<b>144</b>	<b>261</b>
<b>Totaal algemeen</b>	<b>2.026</b>	<b>6.999</b>	<b>9.025</b>

<sup>1)</sup>Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering



**Tabel 5 Instroom AOW- en Anw-gerechtigden naar woonland in 2012**

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Nederland</b>	225.102	8.490	225.461
Aruba	166	1	0
Curaçao	432	4	3
St. Maarten	27	0	0
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>225.727</b>	<b>8.495</b>	<b>225.464</b>
<b>Buitenland</b>	<b>21.127</b>	<b>530</b>	<b>332</b>
Waarvan in:			
<b>Europese Unie</b>			
België	4.716	98	12
Bulgarije	11	1	2
Cyprus	16	0	2
Denemarken	86	0	0
Duitsland	3.525	148	151
Estland	4	1	1
Finland	34	1	0
Frankrijk	1.158	9	6
Griekenland	138	2	1
Groot-Brittannië	934	10	7
Hongarije	50	0	6
Ierland	96	2	0
Italië	374	12	1
Letland	1	0	0
Litouwen	3	0	1
Luxemburg	55	1	0
Malta	15	0	1
Oostenrijk	207	5	6
Polen	67	55	4
Portugal	286	4	15
Roemenië	6	0	1
Slovenië	17	0	2
Slowakije	6	3	0
Spanje	2.431	39	4
Tsjechië	33	4	0
Zweden	153	1	7
<b>Totaal EU</b>	<b>14.422</b>	<b>396</b>	<b>230</b>
<b>EER-Landen</b>			
IJsland	2	0	0
Liechtenstein	1	0	0
Noorwegen	84	2	0
<b>Totaal EER</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### Vervolg tabel 5

Woonland	AOW	Anw	MKOB
<b>Andere verdragslanden</b>			
Argentinië	17	0	1
Australië	644	0	1
Bosnië-Herzegovina	73	0	2
Brazilië	47	0	3
Canada	665	2	1
Chili	34	0	0
India	13	0	0
Indonesië	119	1	13
Israël	87	1	0
Japan	213	1	1
Kaapverdië	52	1	5
Kroatië	159	1	8
Macedonië	46	1	2
Marokko	695	67	0
Nieuw-Zeeland	248	0	1
Servië en Montenegro	131	3	4
Suriname	273	5	0
Thailand	120	2	11
Tunesië	67	2	8
Turkije	1.191	20	5
Verenigde Staten	591	10	6
Zuid-Afrika	206	0	6
Zwitserland	415	5	0
Overige	279	10	12
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>6.385</b>	<b>132</b>	<b>90</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>			
Andorra	3	0	0
China	15	0	0
Singapore	19	0	0
Tanzania	8	0	3
Venezuela	4	0	0
Overige	184	0	9
<b>Totaal niet verdragslanden</b>	<b>233</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>246.854</b>	<b>9.025</b>	<b>225.796</b>

#### 4.1.2 Aantal gerechtigden

**Tabel 6 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2012**

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	660.573	670.710	1.331.283
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	25.827	27.861	53.688
Gehuwden met partner < 65 jaar	174.367	25.106	199.473
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	13.915	5.240	19.155
Ongehuwdenpensioenen	246.133	710.163	956.296
Eénouderpensioenen	239	51	290
<b>Totaal</b>	<b>1.121.054</b>	<b>1.439.131</b>	<b>2.560.185</b>
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	141.918	125.842	267.760
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	5.547	4.436	9.983
Gehuwden met partner < 65 jaar	77.252	8.394	85.646
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	7.244	1.856	9.100
Ongehuwdenpensioenen	67.004	136.045	203.049
Eénouderpensioenen	135	74	209
<b>Totaal</b>	<b>299.100</b>	<b>276.647</b>	<b>575.747</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>1.420.154</b>	<b>1.715.778</b>	<b>3.135.932</b>

**Tabel 7 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2012 naar ingangsdatum recht**

	Man	Vrouw	Totaal
<b>Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996</b>			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	742	2.778	3.520
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	6	28	34
<b>Totaal inkomensonafhankelijk</b>	<b>748</b>	<b>2.806</b>	<b>3.554</b>
Geen inkomen	<b>502</b>	<b>8.130</b>	<b>8.632</b>
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	82	1.824	1.906
-Inkomen > 70% van het minimumloon	804	2.464	3.268
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>886</b>	<b>4.288</b>	<b>5.174</b>
Alleen inkomen in verband met arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	59	719	778
-Inkomen > 70% van het minimumloon	268	527	795
<b>Totaal inkomen in verband met arbeid</b>	<b>327</b>	<b>1.246</b>	<b>1.573</b>
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	10	110	120
-Inkomen > 70% van het minimumloon	121	221	342
<b>Totaal zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid</b>	<b>131</b>	<b>331</b>	<b>462</b>
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	5	37	42
<b>Totaal vóór 1-7-'96</b>	<b>2.599</b>	<b>16.838</b>	<b>19.437</b>
<b>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</b>			
Geen inkomen	1.541	21.592	23.133
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	269	3.438	3.707
-Inkomen >= 50% van het min.loon	1.453	6.113	7.566
<b>Totaal inkomen uit arbeid</b>	<b>1.722</b>	<b>9.551</b>	<b>11.273</b>
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	302	3.658	3.960
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	171	638	809
Alleen halfwezenuitkering	6.296	8.650	14.946
<b>Totaal vanaf 1-7-'96</b>	<b>10.032</b>	<b>44.089</b>	<b>54.121</b>
<b>Wezenuitkeringen</b>	<b>679</b>	<b>743</b>	<b>1.422</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>13.310</b>	<b>61.670</b>	<b>74.980</b>

**Tabel 8 stopzettingen en herleving Anw van 16- en 17-jarige wezen vanwege schoolverzuim**

Leeftijd	stopzetting	herleving
16-jarigen	0	0
17-jarigen	0	0
<b>Totaal 2012</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabel 9a Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2012**

Fictief kindertal*)	Gerechtigden	0 - 5	6 - 11	12 - 17	Totaal kinderen
1	790.969	295.702	150.875	343.568	790.145
2	842.385	532.824	615.691	535.261	1.683.776
3	246.786	203.978	312.939	222.780	739.697
4	46.658	49.565	78.611	58.208	186.384
5	8.502	11.429	17.143	13.844	42.416
6	2.350	3.744	5.514	4.821	14.079
7	707	1.288	1.944	1.699	4.931
8	315	680	939	900	2.519
9	116	269	409	366	1.044
>=10	94	289	374	355	1.018
<b>Totaal</b>	<b>1.938.882</b>	<b>1.099.768</b>	<b>1.184.439</b>	<b>1.181.802</b>	<b>3.466.009</b>

\*) uitwonende kinderen, kunnen afhankelijk van de onderhoudsbijdrage, enkelvoudige of tweevoudige kinderbijslag krijgen

**Tabel 9b Aantal kinderbijslag kinderen in de leeftijd van 12 - 17 in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2012**

Fictief kindertal*)	Geboren		Totaal
	vanaf 1995	vóór 1995	
1	304.288	39.280	343.568
2	501.193	34.068	535.261
3	210.132	12.648	222.780
4	54.794	3.414	58.208
5	12.994	850	13.844
6	4.521	300	4.821
7	1.596	103	1.699
8	857	43	900
9	343	23	366
>=10	346	9	355
<b>Totaal</b>	<b>1.091.064</b>	<b>90.738</b>	<b>1.181.802</b>

\*) uitwonende kinderen, kunnen afhankelijk van de onderhoudsbijdrage, enkelvoudige of Tweevoudige kinderbijslag krijgen

**Tabel 10 Aantal kinderen in de AKW dat gekort wordt wegens te hoge bijverdiensten**

Jaar	Aantal
2011	7.910
2012	9.081

**Tabel 11 Stopzettingen en herlevingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen**

Kwartaal	School- verzuim	Niet voldoen aan werkloosheids- eisen	Overig	Totaal
<b>AKW stopgezet</b>				
4e kwartaal 2011 1)	29	669	19.475	20.173
1e kwartaal 2012	13	192	378	583
2e kwartaal 2012	19	137	319	475
3e kwartaal 2012	6	58	206	270
<b>Herleving AKW</b>				
4e kwartaal 2011	5	12	577	594
1e kwartaal 2012	7	40	483	530
2e kwartaal 2012	4	37	478	519
3e kwartaal 2012	7	18	440	465

1) 4e kwartaal stopzetting overig hoog, zijn kinderen van 17 jaar met startkwalificatie behaald, niet werkloos

**Tabel 12 Aantal lopende uitkeringen AIO en gemiddeld volume AIO verslagjaar**

	Lopend jaar	Voorgaand jaar	gemiddeld
Aantal uitkeringen	41.100	41.259	41.180

**Tabel 13 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2012**

Leeftijdsklasse	Jongen	Meisje	Totaal
3-5	1.194	649	1.843
6-8	2.746	1.202	3.948
9-11	5.061	2.122	7.183
12-14	5.756	2.444	8.200
15-17	4.337	2.023	6.360
<b>Totaal</b>	<b>19.094</b>	<b>8.440</b>	<b>27.534</b>

**Tabel 14 Uitstroom TOG**

Jaar	Aantal
2011	7.910
2012	5.994

**Tabel 15 Ontwikkeling aantal TAS-vergoedingen**

	2009	2010	2011	2012
1e tertaal	99	125	128	118
2e tertaal	116	102	118	122
3e tertaal	104	120	106	105
<b>Totaal</b>	<b>319</b>	<b>347</b>	<b>352</b>	<b>345</b>

**Tabel 16 Aantal WKB-kinderen, aantal WKB-gezinnen en uitkeringslasten in het vierde kwartaal 2012** (bedragen 1 = € 1 miljoen)

	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten
Samenloop buitenland	8.997	8.397	1,76
Marokko	1.902	1.775	0,37
<b>Totaal</b>	<b>10.899</b>	<b>10.172</b>	<b>2,14</b>

#### 4.1.3 Aantal gerechtigden naar woonland

**Tabel 17 Aantal AOW-, Anw en MKOB-gerechtigden en AKW kinderen per woonland**

Land	AOW Ultimo 2012	Anw Ultimo 2012	MKOB Ultimo 2012	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2012
<b>Nederland</b>	2.824.438	69.139	2.830.430	3.415.771
Aruba	1.661	14	22	150
Curaçao	3.624	82	41	529
St. Maarten	175	2	2	56
<b>Totaal Koninkrijk</b>	<b>2.829.898</b>	<b>69.237</b>	<b>2.830.495</b>	<b>3.416.506</b>
<b>Buitenland</b>	<b>306.034</b>	<b>5.743</b>	<b>5.439</b>	<b>49.503</b>
Waarvan in:				
<b>Europese Unie</b>				
België	62.784	1.038	60	9.121
Bulgarije	77	2	13	144
Cyprus	128	2	25	6
Denemarken	677	9	15	32
Duitsland	41.490	950	2.615	7.635
Estland	7	1	2	39
Finland	238	10	6	9
Frankrijk	11.342	117	15	467
Griekenland	1.848	50	3	129
Groot-Brittannië	9.724	161	95	396
Hongarije	498	20	88	270
Ierland	653	23	0	46
Italië	7.043	139	2	218
Letland	11	0	1	135
Litouwen	13	0	5	177
Luxemburg	683	9	1	29
Malta	155	2	16	6
Oostenrijk	2.021	52	139	70
Polen	504	168	57	17.370
Portugal	4.331	97	158	353
Roemenië	56	7	23	189
Slovenië	122	6	7	11
Slowakije	45	11	0	606
Spanje	46.285	603	32	629
Tsjechië	250	17	1	237
Zweden	1.855	25	97	93
<b>Totaal EU</b>	<b>192.840</b>	<b>3.519</b>	<b>3.476</b>	<b>38.417</b>

**Vervolg Tabel 17**

Land	AOW Ultimo 2012	Anw Ultimo 2012	MKOB Ultimo 2012	AKW 3 <sup>e</sup> kwartaal 2012
<b>EER-Landen*)</b>				
IJsland	14	1	0	1
Liechtenstein	10	0	0	0
Noorwegen	903	13	1	28
<b>Totaal EER</b>	<b>927</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>29</b>
<b>Andere verdragslanden</b>				
Argentinië	179	2	11	21
Australië	13.492	10	4	125
Bosnië-Herzegovina	917	23	69	49
Brazilië	744	17	74	37
Canada	15.127	32	79	84
Chili	285	4	26	25
Egypte	58	19	12	1.336
India	127	1	15	25
Indonesië	1.133	35	234	234
Israël	1.578	9	1	18
Japan	1.057	5	0	26
Kaapverdië	1.074	30	161	270
Kroatië	1.698	23	84	31
Macedonië	405	10	63	41
Marokko	12.261	891	8	3.969
Nieuw-Zeeland	3.891	9	35	16
Servië en Montenegro	1.093	28	113	94
Suriname	3.428	80	13	404
Thailand	1.013	30	216	423
Tunesië	374	42	63	143
Turkije	21.941	677	53	1.761
Verenigde Staten	17.841	60	114	963
Zuid-Afrika	3.172	9	91	99
Zwitserland	4.953	30	6	149
Overige	2.644	93	203	328
<b>Totaal andere verdragslanden</b>	<b>110.485</b>	<b>2.169</b>	<b>1.748</b>	<b>10.671</b>
<b>Niet-verdragslanden</b>				
Andorra	59	0	6	0
China	92	3	14	53
Singapore	102	0	0	23
Tanzania	36	1	6	10
Venezuela	80	1	4	7
Overige	1.413	36	184	293
<b>Totaal niet-verdragslanden</b>	<b>1.782</b>	<b>41</b>	<b>214</b>	<b>386</b>
<b>Totaal Generaal</b>	<b>3.135.932</b>	<b>74.980</b>	<b>2.835.934</b>	<b>3.466.009</b>

\*) Europese Economische Ruimte landen



#### 4.1.4 AWBZ

In 2011 is de wet Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet in werking getreden, met als doel het aantal mensen zonder wettelijke zorgverzekering terug te dringen. Het CVZ voert deze uit, daarbij geholpen door de SVB voor het opsporen van de ten onrechte onverzekerden. Het CVZ schrijft de ten onrechte onverzekerden aan. Deze acties kunnen leiden tot verzoeken van burgers aan de SVB om een beschikking aangaande de AWBZ-verzekeringsstatus. Als men niet AWBZ-verzekerd is, is men in principe ook niet verplicht zich voor de Zorgverzekeringswet te verzekeren.

**Tabel 18 Aanvragen onderzoek AWBZ-Verzekeringsstatus**

	1e tertiaal 2012	2e tertiaal 2012	3e tertiaal 2012
instroom aantal aanvragen	6.925	6.072	5.749
uitstroom aantal aanvragen (afgehandeld)	6.714	6.258	6.136
instroom aantal bezwaren	127	158	134
uitstroom aantal bezwaren (afgehandeld)	223	162	151
instroom aantal beroepszaken	15	10	30
uitstroom aantal beroepszaken (afgehandeld)	7	5	25

**Tabel 19 Bezwaarzaken AWBZ-verzekerdenstatus**

Uitkomst	1e en 2e tertiaal 2012		3e tertiaal 2012		Totaal 2012	
	Aantal	in %	Aantal	in %	Aantal	in %
Gegrond	127	33%	63	42%	190	36%
Ingetrokken	23	6%	6	4%	29	5%
Niet ontvankelijk	97	25%	34	22%	131	24%
Ongegrond	138	36%	48	32%	186	35%
<b>Totaal</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>536</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Handhaving

In de tabellen 20a en 20b staan het aantal onderzoeken en zaken dat in 2012 is afgesloten. Met ingang van 1 mei 2012 is het SVB frauderegistratiesysteem vervangen en is tevens de oude eenheid van werk "onderzoek" vervangen door een nieuwe eenheid "zaak". In een onderzoek kunnen één of meer personen met fraude bij één of meerdere wetten betrokken zijn. In een zaak is er altijd sprake van één persoon en één wet. Het aantal fraudeonderzoeken is hierdoor niet exact vergelijkbaar met het aantal fraudezaken.

Toezichtzaken betreft zaken waarbij alleen bestuursrechtelijke bevoegdheden worden toegepast.

Strafrechtzaken betreft zaken naar strafbare feiten waarbij, met toestemming van de officier van Justitie, strafrechtelijke bevoegdheden kunnen worden toegepast. De SVB doet aangifte bij het Openbaar Ministerie als er voldoende bewijs is van fraude met een uitkering en het schadebedrag boven de aangifte grens ligt.

In aanvulling op de tabellen 20a en 20b geeft tabel 21 de toezichtzaken weer naar interne en externe fraudesignalen.

**Tabel 20a Aantal afgesloten fraudeonderzoeken AOW,Anw,AKW en AIO en aangifte in de eerste 4 maanden van 2012**

Wet	Fraudeonderzoeken	Aangifte	Aangiftebedrag (1 = € 1000)
AOW	1.091	24	375
Anw	226	14	829
AKW	459	3	39
AIO	26	6	256
<b>Totaal</b>	<b>1.802</b>	<b>47</b>	<b>1.499</b>

**Tabel 20b Aantal afgesloten zaken AOW, Anw, AKW en AIO naar toezicht, strafrecht en aangifte in de laatste acht maanden van 2012**

Wet	Toezicht	Strafrecht	Aangifte	Aangiftebedrag (1=€ 1000)
AOW	2.287	42	9	131
Anw	346	35	14	699
AKW	547	2	1	7
AIO	357	48	6	42
<b>Totaal</b>	<b>3.537</b>	<b>127</b>	<b>30</b>	<b>879</b>

**Tabel 21 Aantal afgesloten toezichtzaken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal**

Afgesloten in	Intern					Extern					Totaal
	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	
2007	1.307	503	181		1.991	779	413	426		1.618	<b>3.609</b>
2008	2.846	757	220		3.823	492	204	228		924	<b>4.747</b>
2009	3.107	887	405		4.399	687	230	323		1.240	<b>5.639</b>
2010	3.197	784	624	29	4.634	721	183	293	9	1.206	<b>5.840</b>
2011	2.699	470	938	52	4.159	808	196	386	48	1.438	<b>5.597</b>

2012	Intern						Extern						Totaal
	AOW	Anw	AKW	AIO	Overig	Totaal	AOW	Anw	AKW	AIO	Overig	Totaal	
Onderzoeken	710	117	286	15	217	1.345	381	109	173	11	235	909	2.254
Toezichtzaken	1.424	206	387	288	141	2.446	863	140	160	69	136	1.368	3.814

1) 136 strafrechtzaken zijn niet in deze tabel opgenomen, omdat deze niet naar fraudesignaal uit te splitsen zijn.

**Tabel 22a Opgelegde boeten naar wet** (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 <sup>e</sup> tertiaal 2012		2 <sup>e</sup> tertiaal 2012		3 <sup>e</sup> tertiaal 2012		Totaal 2012	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	1.010	276.723	1.100	239.665	1.325	330.219	3.435	846.607
Anw	155	50.387	138	41.888	137	67.027	430	159.302
<b>Totaal</b>	<b>1.165</b>	<b>327.110</b>	<b>1.238</b>	<b>281.553</b>	<b>1.462</b>	<b>397.246</b>	<b>3.865</b>	<b>1.005.909</b>

**Tabel 22b Opgelegde boeten naar wet** (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 <sup>e</sup> kwartaal 2012		2 <sup>e</sup> kwartaal 2012		3 <sup>e</sup> kwartaal 2012		4 <sup>e</sup> kwartaal 2012		Totaal 2012	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	1.520	132.844	1.493	118.085	765	63.931	545	50.445	4.323	365.305

**Tabel 23a Opgelegde maatregelen naar wet** (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 <sup>e</sup> tertaal 2012		2 <sup>e</sup> tertaal 2012		3 <sup>e</sup> tertaal 2012		Totaal 2012	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	545	17.662	584	18.501	691	20.922	1.820	57.085
Anw	123	5.319	76	3.339	85	3.734	284	12.392
AIO	294	24.780	270	27.417	566	52.562	1.130	104.759
<b>Totaal</b>	<b>962</b>	<b>47.761</b>	<b>930</b>	<b>49.257</b>	<b>1.342</b>	<b>77.218</b>	<b>3.234</b>	<b>174.236</b>

**Tabel 23b Opgelegde maatregelen naar wet** (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 <sup>e</sup> kwartaal 2012		2 <sup>e</sup> kwartaal 2012		3 <sup>e</sup> kwartaal 2012		4 <sup>e</sup> kwartaal 2012		Totaal 2012	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	2.026	54.303	2.074	54.920	1.737	46.074	1.690	45.541	7.527	200.838

**Tabel 24a Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet**

Wet	1 <sup>e</sup> tertaal 2012		2 <sup>e</sup> tertaal 2012		3 <sup>e</sup> tertaal 2012		Totaal 2012	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AOW	647	181	696	138	628	154	1.971	473
Anw	139	14	109	12	78	12	326	38
AIO <sup>1)</sup>	0	44	0	85	0	104	0	233
<b>Totaal</b>	<b>786</b>	<b>239</b>	<b>805</b>	<b>235</b>	<b>706</b>	<b>270</b>	<b>2.297</b>	<b>744</b>

<sup>1)</sup> De AIO kent geen waarschuwingen voor boeten.

**Tabel 24b Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet**

Wet	1 <sup>e</sup> kwartaal 2012		2 <sup>e</sup> kwartaal 2012		3 <sup>e</sup> kwartaal 2012		4 <sup>e</sup> kwartaal 2012		Totaal 2012	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AKW	2.652	187	1.561	150	1.242	115	1.407	102	6.862	554

### 4.3 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

**Tabel 25 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Partner >= 65 j.	Partner <65 j.		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
1 <sup>e</sup> tertaal 2010	3.938	1.183	431	4.329	9.450
2 <sup>e</sup> tertaal 2010	7.934	2.379	865	8.691	19.004
3 <sup>e</sup> tertaal 2010	11.961	3.584	1.300	13.073	28.618
1 <sup>e</sup> tertaal 2011	4.143	1.238	445	4.453	9.834
2 <sup>e</sup> tertaal 2011	8.404	2.466	894	8.969	19.839
3 <sup>e</sup> tertaal 2011	12.756	3.708	1.345	13.531	29.995
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	4.456	1.256	455	4.625	10.337
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	9.003	2.519	910	9.285	20.807
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	13.635	3.787	1.362	13.993	31.415

**Tabel 26 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden met halfwezen	Nabestaanden zonder halfwezen	Wezen	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2010	78	305	4	387
2 <sup>e</sup> tertaal 2010	156	606	8	770
3 <sup>e</sup> tertaal 2010	232	894	11	1.137
1 <sup>e</sup> tertaal 2011	77	280	4	361
2 <sup>e</sup> tertaal 2011	155	548	8	711
3 <sup>e</sup> tertaal 2011	231	798	12	1.040
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	76	234	4	314
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	154	456	8	618
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	228	661	12	901

**Tabel 27 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse**

(1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	0-5	6-11	12-17	Totaal
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	221	291	338	850
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	436	577	672	1.685
3 <sup>e</sup> kwartaal 2010	655	867	1.013	2.535
4 <sup>e</sup> kwartaal 2010	873	1.156	1.342	3.371
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	216	285	329	829
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	432	572	663	1.667
3 <sup>e</sup> kwartaal 2011	652	863	1.005	2.520
4 <sup>e</sup> kwartaal 2011	868	1.147	1.331	3.346
1 <sup>e</sup> kwartaal 2012	204	279	324	807
2 <sup>e</sup> kwartaal 2012	417	558	652	1.627
3 <sup>e</sup> kwartaal 2012	626	832	976	2.434
4 <sup>e</sup> kwartaal 2012	836	1.106	1.294	3.236

**Tabel 28 Ontwikkeling uitkeringslasten TOG naar lopende en voorgaande boekjaren <sup>1)</sup>**

(1 = € 1.000)

Periode cumulatief	Lopend	Voorgaand	Totaal
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	13.325	2.651	15.976
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	27.484	3.164	30.648
3 <sup>e</sup> kwartaal 2010	41.358	3.263	44.621
4 <sup>e</sup> kwartaal 2010	54.349	282	54.631
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	15.174	0	15.174
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	22.100	0	22.100
3 <sup>e</sup> kwartaal 2011	28.657	0	28.657
4 <sup>e</sup> kwartaal 2011	34.276	0	34.276
1 <sup>e</sup> kwartaal 2012	10.284	0	10.284
2 <sup>e</sup> kwartaal 2012	16.583	0	16.583
3 <sup>e</sup> kwartaal 2012	22.491	0	22.491
4 <sup>e</sup> kwartaal 2012	28.450	0	28.450

<sup>1)</sup> Vanaf 2011 inclusief TOG+.

**Tabel 29 Ontwikkeling uitkeringslasten AIO naar leefvorm** (1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Alleenstaande	Alleenstaande ouder	Gehuwd	Totaal
1 <sup>e</sup> tertaal 2011	42,7	0,2	25,4	68,3
2 <sup>e</sup> tertaal 2011	88,9	0,3	49,4	138,6
3 <sup>e</sup> tertaal 2011	132,5	0,5	79,5	212,4
1 <sup>e</sup> tertaal 2012	41,2	0,1	24,1	65,4
2 <sup>e</sup> tertaal 2012	83,4	0,3	48,2	131,8
3 <sup>e</sup> tertaal 2012	127,0	0,4	72,8	200,2

#### 4.4 Wet dwangsom

In oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden. Het aantal uitbetaalde dwangsommen over 2012 voor alle wetten is 12. Het totaal betaalde bedrag aan uitbetaalde dwangsommen is € 12.860.