

# Definitief Jaarplan en Begroting 2017

*F&CU16.0119 v1.0*



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

## Selectie klantreacties

'Nogmaals wil ik u van de SVB allemaal bedanken voor uw laatste uitkering. Ik bedoel die van eind mei met vakantietoelagen en de nabetalingen. De medewerkers van de SVB zijn erg sociaal en vriendelijk!' – SV-klant
'Ik wil weten hoe AOW aanvragen gaat, SVB heeft een filmpje, of ik idioot ben? Nee hoor, tamelijk normaal. Doe effe een A4-tje.' – SV-klant
'Omschrijving in de onderwerpregel van de email met de bevestiging van de declaratie is veel duidelijker geworden. Dank je SVB!' – PGB-klant
'Ik blijf altijd dankbaar dat ik het geluk had dat u was toegewezen om mijn zaak te behandelen. Helaas is vriendelijkheid zeldzaam dezer dagen.' – SV-klant
'Mijn dank alsnog voor de goede service.' – PGB-klant
Graag willen we jullie bedanken voor jullie bijdrage aan het slagen van het 100 jarig verjaardagsfeest van Moeder! Dankzij jullie allen is het een fantastische dag geworden waar we nog vaak met plezier aan terugdenken!!' – SV-klant
Gelukkig een medewerker die iets meer er van stapt. Fout 684 is weer gecorrigeerd. Wat een drama toch.' – PGB-klant
'Dank voor reactie en actie. Het probleem is naar tevredenheid opgelost.' – PGB-klant
'Onlangs mocht mijn moeder haar 100ste verjaardag vieren. Het was een grote verrassing voor haar om van de SVB prachtige bloemen en een felicitatie te ontvangen. Namens mijn moeder en mijn 3 zussen wil ik jullie daarvoor heel hartelijk bedanken. Onze moeder heeft een prachtige dag gehad.' – SV-klant
'SVB_PGB via DigiD al hele dag niet bereikbaar. Dat gaat lekker...' – PGB-klant
'Dank u voor de correcte afhandeling.' – PGB-klant
Het was een verrassing per brief uw gelukwens te ontvangen ter gelegenheid van mijn 100 <sup>ste</sup> verjaardag. Het is een bijzondere dag geworden, er kwam veel bezoek van vrienden en burens. Hartelijk dank voor uw gelukwens, die vergezeld ging van een prachtig boeket bloemen. Ik heb het zeer op prijs gesteld en ervan genoten.' – SV-klant
'Alles is geregeld zie ik net. Dank!!' – PGB-klant
'En wéér "vergeet" SVB PGB reiskosten te betalen aan zorgverlener. Het blijft mensenwerk...' – PGB-klant
'Dank u voor de genomen moeite en informatie.' – PGB-klant

---

## Voorwoord

### Onze focus voor 2017

Wij zijn de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland en sinds 2015 ook van het Trekkingsrecht PGB. Wij zorgen dat onze klanten op tijd krijgen waar ze recht op hebben. Wij helpen onze klanten in één keer goed en zo snel mogelijk. We zijn namelijk goed in toetsen en betalen


Met dit jaarplan beschrijven we wat voor organisatie we willen zijn en hoe we daar gaan komen. We geven concreet invulling aan onze strategische doelen, zoals ook beschreven in de veranderagenda: goede dienstverlening, continuïteit en wendbaarheid en het verbeteren van de ketensamenwerking. Hierbij staan medewerkers, onze werkprocessen, de keten en ICT centraal.

De SVB is een organisatie in beweging en dit vraagt veel van onze medewerkers. Net als in 2015 en 2016 zal de uitvoering van het Trekkingsrecht PGB en de doorontwikkeling van ons ICT-landschap in 2017 veel tijd en aandacht vragen van onze organisatie. Omdat het aantal verwachte beleidswijzigingen voor 2017 beperkt is, hebben we ruimte om onze plannen te realiseren.

De belangen van onze klanten staan voorop; bij alles wat we doen. Wat we doen, doen we in nauwe samenwerking met onze ketenpartners. Ook blijven we investeren in onze medewerkers. Belangrijk voor het behalen van resultaat is dat we signalen, suggesties en ideeën voor het verbeteren van ons werk, ophalen uit de organisatie. We hebben veel talent binnen onze organisatie en we gaan hier meer en beter gebruik van maken door verantwoordelijkheden daar te beleggen waar ze thuis horen. Hiermee zijn we al goed op weg door het instellen van resultaatverantwoordelijke teams. Ook in 2017 bouwen we hierop verder.

2016 staat in het teken van het 'huis op orde' en zetten we in op het vergroten van onze realisatiekracht. Hiermee leggen we een solide basis voor de toekomst zodat we goed zijn toegerust op huidige en toekomstige uitdagingen. In het jaarplan 2017 maken we ook de ambities voor 2018–2020 concreet. We hebben er vertrouwen in dat we samen met alle medewerkers, ketenpartners en opdrachtgevers meer focus kunnen leggen op de kern van onze dienstverlening en dat we onze ambities waar gaan maken.

Een nieuw jaar geeft hernieuwde focus en energie. We kijken ernaar uit om met elkaar te werken aan onze doelen voor 2017.



Maarten Schurink  
Voorzitter Raad van Bestuur

Sociale Verzekeringsbank

***Definitief Jaarplan en Begroting 2017 is op 26 september 2016 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.***

***Amstelveen, 26 september 2016***

---

## Inhoudsopgave

Leeswijzer .....	5
1 Strategie .....	6
1.1 Visie .....	6
1.2 Strategische doelstellingen .....	6
1.2.1 Strategische doelstelling 1: een goede dienstverlener zijn.....	7
1.2.2 Strategische doelstelling 2: continuïteit waarborgen en wendbaarheid vergroten .....	7
1.2.3 Strategische doelstelling 3: een proactieve ketenpartner zijn.....	8
1.3 Aanpak.....	8
1.4 Waarde gedreven werken.....	8
1.5 Taakstelling.....	9
1.6 Sturingsrelatie SZW-SVB.....	9
1.7 Borging continuïteit en kwaliteit Suwi-dienstverlening .....	10
2 Ontwikkelingen beleid en regelgeving 2017 .....	11
2.1 Ontwikkelingen beleid en regelgeving generiek .....	11
2.2 Ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein .....	12
2.2.1 Flex-AOW.....	12
2.2.2 Anw.....	13
2.2.3 AKW .....	13
2.2.4 Verdrag Marokko.....	13
2.2.5 Bureau Sociale Zaken in Turkije.....	13
2.2.6 Schuldige nalatigheid .....	13
2.2.7 Internationale ontwikkelingen en samenwerking.....	14
2.2.8 Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) .....	14
2.2.9 EBU (Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering) .....	14
2.2.10 Elektronische en Persoonlijke Dienstverlening grensarbeiders.....	15
2.2.11 Schijnconstructies.....	15
2.3 Ontwikkelingen beleid en regelgeving niet-SV: zorgdomein .....	15
2.3.1 PGB-trekkingsrechten.....	15
2.3.2 PGB in Zorgverzekeringswet.....	16
2.4 Ontwikkelingen beleid en regelgeving niet-SV: domein overig .....	17
2.4.1 V&O .....	17
2.4.2 Pensioenregister.....	17

2.4.3	WLZ-verzekerdenadministratie .....	17
3	Jaarplan 2017 .....	18
3.1	Prestatie afspraken (indicatoren).....	18
3.2	Stromen van de veranderagenda .....	21
3.2.1	Stroom 1: Ontwikkeling van medewerkers en leiderschap .....	21
3.2.2	Stroom 2: Procesverbetering .....	23
3.2.3	Stroom 3: Intensiveren ketensamenwerking .....	24
3.2.4	Stroom 4: Doorontwikkelen van het ICT-landschap.....	26
3.3	Doorontwikkeling ICT .....	26
3.3.1	Inleiding .....	26
3.3.2	Doorontwikkelingen ICT-generiek.....	27
3.3.3	Doorontwikkeling ICT-SV-domein .....	27
3.3.4	Doorontwikkeling ICT – PGB-domein .....	28
3.3.5	Informatiebeveiliging .....	28
3.4	Overige ontwikkelingen & Going Concern .....	29
3.4.1	Invulling taakstelling.....	29
3.4.2	Inkoop, contractmanagement en duurzaam inkopen.....	30
3.4.3	Huisvestingskader (SV en niet-SV).....	30
3.4.4	Duurzaamheid binnen facilities.....	31
4	Begroting 2017 .....	32
4.1	Kerngegevens .....	32
4.2	Ontwikkelingen in volumina en kosten per regeling.....	34
4.3	Uitvoeringskosten .....	39
4.4	Specificaties van de begroting.....	42
4.5	Kostentoerekening .....	43
5	Handhaving SV .....	46
5.1	Handhavingsbeleid .....	46
5.2	Aanscherping sanctiebeleid .....	47
5.3	Kosten en opbrengsten business case intensivering toezicht.....	47
6	Risicomanagement.....	49
	Afkortingen.....	51

---

## Leeswijzer

Voor u ligt het document Definitief Jaarplan met bijbehorende Begroting 2017. Dit document beschrijft de plannen voor SV-taken en bevat een samenvatting voor niet-SV-taken. Hiermee geeft het jaarplan een totaalbeeld van de “klus” waar de SVB in 2017 voor staat. Ook is inzichtelijk gemaakt wat budgettair bij welke taak hoort.

Het Definitief Jaarplan is opgedeeld in zes onderdelen. De strategie van de SVB wordt beschreven in het eerste hoofdstuk. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ontwikkelingen met betrekking tot beleid en regelgeving, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het Generieke terrein, het SV-domein, het niet-SV-zorgdomein en het niet-SV-domein overig.

De concretisering van de plannen is, inclusief overzichten van de prestatie-indicatoren, vervolgens opgenomen in hoofdstuk 3. Ook zijn hierin opgenomen de stromen van de veranderagenda en wordt ingegaan op de opgelegde taakstelling. Per directie is de veranderagenda nader uitgewerkt en geconcretiseerd om vervolgens in de managementcontracten 2017 te worden opgenomen. Implementatie van de veranderagenda krijgt in dit Jaarplan zijn beslag. De meerjarige financiële kaders en de Meibrief SVB 2017 van 1 juni 2016 vormen de basis voor Hoofdstuk 4 met de begroting voor 2017. In hoofdstuk 5 wordt de Handhaving gepresenteerd en tot slot komt het Risicomanagement in het laatste hoofdstuk aan bod.

# 1 Strategie

## 1.1 Visie



## WIKIVISIE

Wij zorgen dat onze klanten op tijd krijgen waar ze recht op hebben. En we helpen hen in 1 keer goed en zo snel mogelijk. We zijn namelijk goed in toetsen en betalen.

Onze omgeving verandert snel. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat wij meeveranderen en onze manier van werken steeds aanpassen. Om in de toekomst goed te blijven in toetsen en betalen moeten we open, snel en wendbaar worden.

We maken ~~beuven~~ gebruik van aan slimme ICT-oplossingen. Daarmee kunnen onze klanten de meeste zaken zelf afhandelen en worden medewerkers goed ondersteund.

En daarom We we ervoer te vertrouwen op de kwaliteiten en de verantwoordelijkheid van medewerkers om maatwerk voor onze klanten te leveren. We kijken niet alleen naar de regels maar ook naar de bedoeling van de regels. Daarom investeren we in kennis en leervaardigheden, in uitvoeren en handhaven

## 1.2 Strategische doelstellingen

In 2017 richten we ons op deze drie strategische doelstellingen:

1. Een **goede dienstverlener** te zijn, die met verhoogde effectiviteit en efficiency de klant bedient, zodanig dat:
  - de klant weet en krijgt waar hij recht op heeft;
  - de dienstverlening klantgericht, rechtmatig en tijdig is;
  - en de klant tevreden is over onze dienstverlening.
2. De **continuïteit** van de organisatie te waarborgen en **wendbaarheid** te vergroten, zodanig dat:
  - de implementatiesnelheid en kwaliteit verbetert inzake gewijzigde taken en bij toenemende complexiteit;
  - waarbij de SVB zodanig is ingericht dat (maatschappelijke) ontwikkelingen, wijzigingen in wetgeving en nieuwe wet- en regelgeving effectief kunnen worden doorgevoerd in systemen en organisatie;
  - uitvoeringstaken kunnen worden doorontwikkeld op basis van vragen van de eigenaar en opdrachtgevers;
  - medewerkers in staat zijn en blijven om mee te gaan in de snelheid en wendbaarheid die nodig is voor bovenstaande doelen;

- 
- de relatie met de opdrachtgever goed is en de opdrachtgever tevreden is over de dienstverlening.
3. Een **proactieve ketenpartner** te zijn, die intensief samenwerkt in ketenprocessen en partners van gegevens/informatie voorziet, zodanig dat:
- de bedrijfsvoering meer gezamenlijk wordt opgepakt, waardoor kosten (in de keten) worden bespaard;
  - de (gezamenlijke) dienstverlening een positieve bijdrage levert voor de klant;
  - en dus de ketenprocessen efficiënter worden.

De strategische heroriëntatie heeft geleid tot een veranderagenda 2016-2017, waarin de doelen zijn uitgewerkt en geconcretiseerd<sup>1</sup>. In de veranderagenda is een “roadmap” (planning) opgenomen met betrekking tot de beoogde veranderingen. Daarin is aangegeven dat de SVB zich in 2016 richt op de goede dienstverlening en het verder waarborgen van de continuïteit en stabiliteit van de organisatie (waaronder de voorbereidingen voor vAKWerk, informatiebeveiliging en de zogenaamde ABC-lijst (het versterken van de huidige informatiesystemen). In 2017 wordt daarnaast focus aangebracht op het vergroten van de wendbaarheid van de organisatie.

In het najaar van 2017 worden de doelen en activiteiten inzake de ketensamenwerking verder uitgewerkt, zodat dit vanaf 2018 kan worden opgepakt.

#### **1.2.1 Strategische doelstelling 1: een goede dienstverlener zijn**

Goede dienstverlening staat bij de SVB voorop. Dat wil zeggen dat alle klanten krijgen waar ze recht op hebben, tevreden zijn, dat de uitkeringen rechtmatig zijn vastgesteld, dat betalingen correct zijn en op een afgesproken moment plaatsvinden. De SVB helpt de klant snel en in één keer goed. De dienstverlening van de SVB is voor iedere klant gemakkelijk bereikbaar. De SVB is zich bewust van de doelgroepen die zij bedient en maakt gebruik van verschillende kanalen voor dienstverlening die aansluiten bij de behoefte van de klant. Digitale diensten zijn dag en nacht bereikbaar en de overige kanalen in ieder geval tijdens kantooruren. We vertrouwen op de kwaliteit en eigen verantwoordelijkheid van medewerkers in resultaatverantwoordelijke teams. Door het proberen en leren van de medewerkers vergroten we de realisatiekracht van de organisatie.

Processen zijn erop gericht de selfservicemogelijkheden optimaal te ondersteunen. De SVB houdt rekening met klanten die niet digitaal vaardig zijn. Zij kunnen terecht bij de serviceteams. Daarnaast werkt de SVB samen met landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten aan persoonlijk contact als vangnet voor deze groep.

#### **1.2.2 Strategische doelstelling 2: continuïteit waarborgen en wendbaarheid vergroten**

De SVB waarborgt de continuïteit en vergroot de wendbaarheid van de organisatie. Het is helder welke diensten de SVB levert, onder welke voorwaarden en tegen welke kosten. De omgeving verandert snel. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat onze manier van werken zich aanpast. De inrichting van systemen, processen en organisatie is toekomstgericht. Waarbij de SVB zodanig is ingericht dat (maatschappelijke) ontwikkelingen, wijzigingen in wetgeving en nieuwe wet- en regelgeving effectief kunnen worden doorgevoerd. Onder andere het invoeren van resultaatverantwoordelijke teams draagt hieraan bij.

Processen worden zoveel mogelijk volgens geautomatiseerde verwerking (STP: Straight Through Processing) ingericht, ten behoeve van een effectieve uitvoering en het stimuleren van het zelf afhandelen van zaken door de klant. Versterking van de keten en zelfbediening van de klant is daardoor beter mogelijk.

ICT-ontwikkeling vindt plaats op basis van een onderbouwde afweging tussen de kosten en baten. Daarnaast toetsen we in welke mate de SVB in staat is om is deze gecontroleerd te implementeren.

---

<sup>1</sup> In dit jaarplan is in de navolgende paragrafen een samenvatting opgenomen.



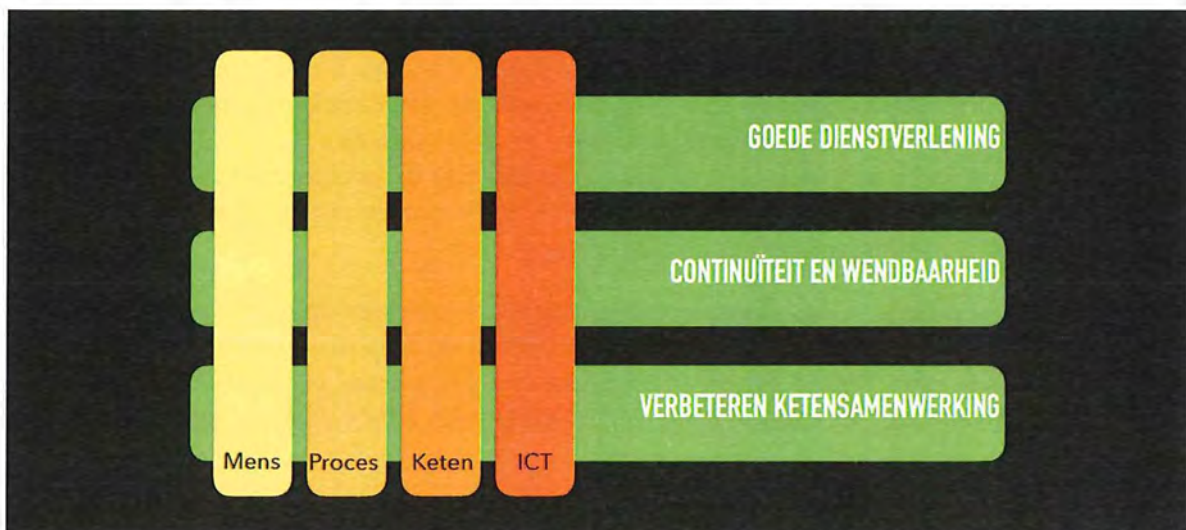
Informatiesystemen voldoen aan algemeen geaccepteerde veiligheidsrichtlijnen (BIR - Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst). De SVB heeft de governance ingericht op ontwikkeling van de informatievoorziening (projectportfolio) om deze aspecten te borgen. Een nieuwe inrichting van de sturing op ICT met een versterkt portfoliomanagement wordt vormgegeven om nog beter grip te krijgen op ICT-ontwikkelingen. Parallel hieraan worden de externe advies- en reflectieorganen van de SVB uitgebreid met een nieuw IT-committee om de Raad van Bestuur te adviseren op vraagstukken rondom IT.

### 1.2.3 Strategische doelstelling 3: een proactieve ketenpartner zijn

De SVB levert proces- en informatiediensten aan ketenpartijen, daar waar dit een positieve bijdrage oplevert voor de klant, voor de keten en/of voor de SVB zelf. Er wordt gebruikgemaakt van klantgegevens uit de keten. Samen met de ketenpartners beoordeelt de SVB hoe een bijdrage geleverd kan worden aan een efficiënte inrichting van ketenprocessen over uitvoerders heen. De SVB gebruikt bij voorkeur generieke digitale bouwstenen van de overheid en investeert waar mogelijk gezamenlijk met ketenpartners. Voor het gebruik van zowel interne als externe gegevens worden duidelijke eisen gesteld aan de datakwaliteit.

## 1.3 Aanpak

Voor de uitvoering van de strategie is gekozen voor een beheerste aanpak. Hierbij richten we ons op investeren in vier stromen die verticaal lopen over onze drie doelen:



Alles in kleinere behapbare stappen. Waar mogelijk worden gewenste veranderingen eerst in de praktijk beproefd. Pas na positieve evaluaties vindt volledige invoering plaats. Proberen en leren staan hierbij centraal, zoals leren tussen locaties, tussen teams en tussen de directies Dienstverlening SV en Dienstverlening PGB.

## 1.4 Waarde gedreven werken

De manier waarop we werken aan onze strategische doelstellingen is voor ons heel belangrijk. Dat doen we waarden gedreven. Door meer waarden gedreven te werken doen we een ander appel op medewerkers dan voorheen. Het vraagt van hen dat ze meer zelf gaan nadenken over wat ze doen, waarom ze dat doen en hoe ze iets doen. We willen een betrouwbare en innovatieve uitvoerder zijn en blijven. Dat vraagt van ons dat we een aantal zaken anders gaan doen, zodat we klaar zijn voor de toekomst.



## 2 WAARDEN ALS BASIS VOOR VERANDERAGENDA

De basiswaarden voor de SVB zijn ‘vertrouwen’ en ‘eigen verantwoordelijkheid’. Door deze waarden als uitgangspunt te nemen, maken we de ruimte voor medewerkers om naar eigen inzicht te handelen, groter. Ook door te proberen en te leren. Hierdoor kunnen we sneller projecten realiseren of problemen oplossen. Dit vergroot ook de realisatiekracht binnen en van de organisatie. Dit merken we al in onze Resultaat Verantwoordelijke Teams (RVT). Zo hebben bijvoorbeeld drie RVT’s met elkaar een indeling gemaakt over de telefoonbezetting zodat ze naast het helpen van klanten aan de telefoon de tijd hebben om geconcentreerd aan complexere dossiers te kunnen werken zonder gestoord te worden.

Een belangrijk voorbeeld is ons dienstverleningsconcept. We helpen de burger persoonlijk, direct en zoveel mogelijk in één keer goed. Hierbij onderscheiden we ons van organisaties die werken met een callcenter. In onze interne dienstverlening van staf aan primair proces kunnen we hier van leren. Daarom gaan we het externe dienstverleningsconcept intern door vertalen. Zo buiten, zo binnen.

En tot slot, als we zaken afspreken dan vertrouwen we er op dat onze medewerkers dat doen. Minder interne controles. Kortom: high trust low tolerance. Omdat we er in geloven dat als je vertrouwen geeft je dat ook terugkrijgt. En zo niet dan grijpen we in.

### 1.5 Taakstelling

Voor de drie doelen uit de veranderagenda is extra financiering ter beschikking gesteld. Echter, tegelijkertijd hebben we nog te maken met een taakstelling opgelegd door de kabinetten Rutte I & II. De SVB heeft een budgetkorting van structureel € 11,4 miljoen vanaf 2018 te realiseren. Dit is opgebouwd in tranches: in 2016 € 3,9 miljoen; in 2017 € 8,6 miljoen (ten opzichte van 2016 een reductie van € 4,7 miljoen) en voor 2018 een verdere reductie van € 2,8 miljoen tot de € 11,4. In overleg met SZW is eind 2015 afgesproken op welke wijze de taakstelling wordt gerealiseerd. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3.

### 1.6 Sturingsrelatie SZW-SVB

De sturingsrelatie tussen SZW en de SVB is herijkt, om te bezien of de huidige samenwerkings- en sturingsafspraken nog voldoen. Ieders rol en verantwoordelijkheden zijn geëxpliciteerd. Een afbakening is gemaakt tussen de rol van eigenaar, opdrachtgevers en opdrachtnemer.

---

De herijkte sturingsrelatie is vastgesteld door een brede vertegenwoordiging van alle partijen. In 2017 zetten we deze samenwerking voort, gezamenlijk en transparant sturen we op maatschappelijke effecten. Dit doen we onder andere in de vernieuwde overlegstructuur zoals vastgesteld en door middel van de nieuwe werkafspraken rondom de uitvoeringstoetsen. Onderdeel hiervan is ook het delen van signalen uit de uitvoering met het departement.

De SVB geeft gevraagd en ongevraagd feedback aan SZW op (de uitvoerbaarheid van) het beleid en de in het kader daarvan gekregen opdrachten voor de uitvoering. Via het gestructureerd afgeven van signalen uit de uitvoering geeft de SVB zicht op hoe beleid en wet- en regelgeving in de praktijk uitwerken. Deze signalen kunnen input zijn voor nieuw of gewijzigd beleid en worden regelmatig gedeeld in diverse ambtelijke contacten (onder andere via de reguliere overlegcyclus die met de herijkte sturingsvisie is ingericht). Zo heeft in 2016 een gezamenlijke doorlichting plaatsgevonden van het uitvoeringsproces van een aantal wetten. De inzichten die dit oplevert worden door SZW (bijvoorbeeld mogelijke vermindering complexiteit van regelgeving) en SVB (onder andere procesverbeteringen) opgepakt.

Onder andere om de signalering structureel te verankeren zijn binnen de SVB directie-overstijgende gremia ingericht om regelmatig relevante uitvoeringssignalen te bespreken en zijn afspraken gemaakt over het beter structureren van evaluaties van de uitvoering en van wijzigingen in wet- en regelgeving. Uitvoeringssignalen komen voort uit geëigende interne gremia waar ervaringen, best practices en uitdagingen van de wetsuitvoering besproken worden. Daarbij worden bottom-up signalen gestructureerd opgehaald. Wanneer nodig bundelen we deze signalen en koppelen we deze terug aan het departement.

### **1.7 Borging continuïteit en kwaliteit Suwi-dienstverlening**

Uit een door de Inspectie SZW in maart 2016 uitgebrachte rapportage blijkt, dat op uitvoerend niveau de organisatorische knip tussen de SV-dienstverlening en de uitvoering van de Trekkingsrechten PGB) heeft gewerkt. En dat de Inspectie van oordeel was, dat met de huidige beleidscontext en beleidsopdracht de continuïteit en kwaliteit van de Suwi-dienstverlening, met name de uitkeringsverzorging, gewaarborgd is tijdens de uitvoering van andere (bestaande) wettelijke taken.

De Inspectie heeft bij die gelegenheid ook vastgesteld dat de continuïteit en kwaliteit van de Suwi-dienstverlening voor de korte termijn geborgd is. Wel achtte de Inspectie meer vaart noodzakelijk in het voorbereiden van de organisatie op de toekomst, waaronder het spoedig afronden van de strategische heroriëntatie en het in gang zetten van de noodzakelijke vervolgacties. De resultante hiervan in de vorm van een meer concrete invulling van de in 2016 aan de Tweede Kamer gepresenteerde veranderagenda, is opgenomen in dit Jaarplan.

---

## 2 Ontwikkelingen beleid en regelgeving 2017

Ook in 2017 worden in wet- en regelgeving een aantal zaken aangepast die de SVB zullen raken, al zijn de meeste beleidsvoornemens van het huidige kabinet inmiddels reeds geïmplementeerd. Ontwikkelingen in het SV-domein zijn bijvoorbeeld nog denkbaar als het gaat om de AOW (initiatiefwetsvoorstel Klein om de AOW-ingangsdatum te flexibiliseren).

Overigens verwacht de SVB dat 2017 gezien de timing van de Tweede Kamerverkiezingen een beleidsluw jaar zal worden, zodat optimaal ingezet kan worden op de forse klus waarvoor de SVB volgens dit jaarplan al staat.

In het zorgdomein verwachten wij wel ontwikkelingen met betrekking tot het PGB-trekkingsrecht (zoals een mogelijke herinrichting van de PGB-keten en uitvoering van diverse aangenomen Kamermoties) en met betrekking tot het PGB/ZVW. Op dit moment is echter nog niet duidelijk welke kant die ontwikkelingen op gaan.

Het beheer van het Pensioenregister zal per 2017 aan een andere uitvoerder worden overgedragen. Er is een gerede kans dat, indien de andere uitvoerder niet tijdig gereed is, in 2017 het beheer toch nog enkele maanden doorloopt. De SVB draagt, met het oog op een ongestoorde dienstverlening, zorg voor een “warme” overdracht.

### 2.1 Ontwikkelingen beleid en regelgeving generiek

Er zijn relatief veel ontwikkelingen op het generieke, overstijgende terrein van wet- en regelgeving waar wij rekening mee moeten houden in 2017. Onze uitvoering is niet alleen afhankelijk van de primaire SV-regelgeving.

Belangrijk is het wetsvoorstel Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). De GDI is onmisbaar voor het realiseren van efficiënte uitvoering en goede dienstverlening. De Wet GDI regelt straks het verplicht gebruik van GDI-voorzieningen door organisaties enerzijds en burgers en bedrijven anderzijds. Als eigenaar speelt SZW hierbij een rol, omdat het waarborgen van de GDI ook een Rijksbrede taak is. De SVB zal voor dit wetsvoorstel GDI een uitvoeringstoets uitbrengen. Deze wordt niet eerder dan begin 2017 verwacht. De SVB heeft de voorbereidingen daartoe reeds in 2016 in de veranderagenda opgenomen.

Op het generieke terrein van wet- en regelgeving is daarnaast relevant het wetsvoorstel voor een Wet Open Overheid (Woo). Deze Woo volgt de huidige Wet openbaarheid bestuur (Wob) op, maar kent een bredere reikwijdte. Het doel van het Wetsvoorstel open overheid is om overheden en semi-overheden transparanter te maken, teneinde zo het belang van openbaarheid van publieke informatie beter te dienen. De Woo kent een actieve openbaarmakingsplicht. Dat betreft in ieder geval informatie over het beleid, de voorbereiding, uitvoering, naleving, handhaving en evaluatie. Het bestuursorgaan houdt volgens het voorstel een elektronisch toegankelijk openbaar register bij van bij het bestuursorgaan berustende documenten. De informatie moet elektronisch en machinaal leesbaar zijn en daarmee geschikt voor hergebruik en toegankelijk worden gemaakt. Dat register bevat de ter behandeling ontvangen en na behandeling verzonden documenten.

Afhankelijk van de goedkeuring van het voorstel door de Eerste Kamer, het implementatietraject en planning, kan dit grote gevolgen voor onze organisatie hebben. Op basis van het huidige in behandeling zijnde wetsvoorstel, kunnen wij nu geen uitspraak doen over de uitvoerbaarheid: er zijn nog teveel onduidelijkheden. Wij hebben dit bij het ministerie van SZW gesignaleerd.

---

Het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer<sup>2</sup> is een 'generieke' wet die voor alle overheden en bestuursorganen zal gaan gelden. De SVB heeft niet in een pre-toetsfase vanuit een uitvoeringsperspectief kunnen reageren op de concept-wettekst. Wij hebben in de zomer van 2016 geconstateerd dat wij op dit moment de impact niet kunnen inschatten. In de analyse van de wet zijn wij gestuit op verschillende aspecten die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Welke uitleg gevolgd wordt, bepaalt soms in sterke mate de impact van de wijziging.

De SVB heeft bij SZW daarom aangegeven, dat het wetsvoorstel nog teveel onduidelijkheden bevat om een uitvoeringstoets te kunnen uitbrengen. De SVB heeft erop aangedrongen hierover het gesprek aan te gaan.

Voorts is relevant de voorziene inwerkingtreding van EU Verordening 2016/679. Deze nieuwe Europese privacy verordening - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - geldt vanaf 25 mei 2016. Alle organisaties in de publieke en private sector worden geacht om vanaf die datum hun bedrijfsvoering met de AVG in overeenstemming te brengen en krijgen daarvoor twee jaar de tijd. De AVG verbiedt het hergebruik van persoonsgegevens die voor een ander doel zijn verzameld, hetgeen op gespannen voet staat met het principe van eenmalige uitvraag. Dit betekent dat er in 2017 het nodige moet gebeuren. In de voorbereidingen op de juridische consequenties daarvan, trekt de SVB gezamenlijk op met SZW en UWV.

Gezien de maatschappelijke en politieke aandacht voor de schuldenproblematiek van burgers, de in gang gezette initiatieven van uitvoerders en lopende en verwachte wetgevingstrajecten, verwacht de SVB in 2017, waar mogelijk in samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties, de nodige aanpassingen in beleid en uitvoering op dit terrein te moeten implementeren. Voorbeelden hiervan zijn de invoering van een afkoelingsperiode voor burgers ter stabilisering van hun financiële situatie (breed moratorium) en de vereenvoudiging van de beslagvrije voet. In de loop van 2016 zal naar verwachting verder duidelijk worden wat de gevolgen voor de SVB zullen zijn.

Tenslotte noemen we hier het wetsvoorstel Vereenvoudiging en digitalisering procesrecht. Dit voorstel is op 12 juli 2016 door de Eerste Kamer aangenomen en treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

## **2.2 Ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein**

Het aantal beleidswijzigingen voor 2017 in het SV-domein zal, in het licht van het aflopen van de huidige kabinetsperiode, beperkt zijn. Dat geeft onze organisatie ruimte om de huidige uitvoering en processen te optimaliseren en om met ambtelijk SZW mee te denken over beleidsopties.

### **2.2.1 Flex-AOW**

Het Kamerlid Klein heeft een initiatiefwetsvoorstel ingediend om de AOW-ingangsdatum te flexibiliseren. De SVB heeft hier een uitvoeringstoets op uitgebracht. Wij volgen de behandeling van dit wetsvoorstel met het oog op de vraag wat dit voor onze 'workload' en verandercapaciteit in 2017 zou kunnen betekenen. De beoogde inwerkingtreding is 1 januari 2018. Mogelijke invoering heeft consequenties op de planning van de veranderagenda. Het gevolg kan zijn dat vanuit de veranderagenda lopende ICT-projecten getemporiseerd moeten worden. Dat is niet voor alle projecten mogelijk. Dit temporiseren gaat dan wel ten koste van de gewenste verbeteringen in continuïteit en wendbaarheid, waaraan deze projecten bijdragen. Dit risico is aanwezig als het wetsvoorstel Klein per de beoogde datum doorgang vindt; dit doet namelijk een groot beslag op de ICT-verandercapaciteit. Of het risico zich daadwerkelijk realiseert hangt af van de uitkomst van kamerbehandeling enerzijds en een meer precieze beoordeling van de impact voor de

---

<sup>2</sup> Wijziging van afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht, waarbij wordt geregeld dat bestuursorganen het mogelijk moeten maken om voor ieder type bericht een elektronisch kanaal aan te wijzen.

---

projectportfolio anderzijds op basis van definitieve wettekst. Dat is op dit moment nog niet mogelijk.

### **2.2.2 Anw**

In 2016 heeft de SVB meegewerkt aan het experiment naleving inlichtingenplicht Anw. Tevens heeft SZW op een symposium in juli 2016 ideeën uit het veld opgehaald voor verdere verbetering van de Anw. Eind 2016 en in 2017 zal door SZW worden gezien of resultaten van het experiment en de conferentie zullen leiden tot aanpassingen in de Anw.

### **2.2.3 AKW**

Nederland zal naar verwachting ook de komende jaren een groot aantal vluchtelingen blijven ontvangen. Met ingang van de dag waarop een vreemdeling over een verblijfsvergunning beschikt, is men verzekerd voor de volksverzekeringen. De toename van zogeheten statushouders zorgt voor extra aandacht voor een aantal ketenbrede processen. Met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) wordt het aanvraagproces kinderbijslag geoptimaliseerd, waarvan het de verwachting is dat in 2017 de gegevensuitwisseling gedigitaliseerd zal worden.

Op zowel strategisch, tactisch als operationeel gebied wordt intensief samengewerkt met de Belastingdienst Toeslagen voor de uitvoering van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Daarnaast is er aandacht voor statushouders. De verwachting is dat ook in 2017 de aansluiting van de AKW op het kindgebonden budget in buitenlandgevallen aandacht behoeft.

### **2.2.4 Verdrag Marokko**

Op 4 juni 2016 is het bereikte akkoord van 29 september 2015 met Marokko over de aanpassingen op het bilateraal sociaal zekerheidsverdrag ondertekend. Op het moment van schrijven van dit jaarplan gaan we ervan uit dat het aangepaste verdrag met voorlopige toepassing per 1 oktober 2016 van kracht zal gaan. De SVB geeft vanaf dan uitvoering aan de gemaakte afspraken. Naast het verdrag is per 4 juni 2016 een Memorandum of Understanding (MOU) van kracht geworden als aanvulling op de verdragsbepalingen hierover. Ten tijde van indiening van het definitieve Jaarplan zijn partijen nog in overleg over de praktische uitvoering hiervan. In het MOU is afgesproken dat de effectiviteit van de uitvoering van vermogensonderzoeken na een jaar zal worden geëvalueerd.

### **2.2.5 Bureau Sociale Zaken in Turkije**

Ook in 2017 zal extra aandacht uitgaan naar het Bureau Sociale Zaken dat als onderdeel van de Nederlandse ambassade invulling geeft aan dienstverlening en handhaving in Turkije. De gespannen verhoudingen raken de SVB medewerkers in hun dagelijks leven. Daarbij is de veiligheidssituatie door de regelmatige bomaanslagen de grootste bron van zorg. In overleg met de ambassade worden op basis van steeds geactualiseerde dreigingsanalyses veiligheidsmaatregelen genomen. Op dit moment hindert de situatie de medewerkers niet om hun werk uit te voeren. De samenwerking met de zusterorganisatie verloopt naar tevredenheid en in de gebieden die als onveilig worden bestempeld, en dus niet worden bezocht, wonen maar een zeer beperkt aantal klanten. In nauw contact met de attaché voor sociale zaken zal de SVB de risico's en de effectiviteit van de taakuitoefening ter plekke ook in 2017 in de gaten te blijven houden en hierover continu de afstemming zoeken met SZW en BuZa.

### **2.2.6 Schuldige nalatigheid**

Vanwege de invoering van het dynamisch monitoren van vorderingen bij de Belastingdienst zal het aantal door de Belastingdienst aan de SVB ter behandeling aangeboden voordrachten voor schuldige nalatigheid in 2017 en volgende jaren dalen. Omdat de Belastingdienst nog een voorraad van niet-geïnde vorderingen heeft, is momenteel het aantal voordrachten nog zodanig, dat de beschikbare capaciteit bij de SVB volledig benut kan worden. De SVB volgt de concrete ontwikkelingen nauwlettend. Hiervoor is een nieuw periodiek overleg met de Belastingdienst in het

---

leven geroepen. De SVB verwacht daarmee een beter inzicht te verkrijgen in de instroomontwikkelingen. Zodra dat nodig is zal de SVB de uitvoeringsorganisatie aanpassen op de verlaging van het aanbod.

### **2.2.7 Internationale ontwikkelingen en samenwerking**

De verwachting is dat in 2017 geen besprekingen zullen worden gevoerd voor nieuwe coördinatieverdragen maar dat uitsluitend verdragsbesprekingen zullen worden geagendeerd die betrekking zullen hebben op het aanpassen van de bestaande verdragen. Dit zal betrekking hebben op technische aanpassingen, aanpassing met betrekking tot de woonlandfactor en op beperking van de export van kinderbijslag. De ontwikkelingen rondom de Brexit zullen samen met de ketenpartners en SZW op de voet worden gevolgd; voor onze uitvoering zal dit in 2017 naar verwachting geen gevolgen hebben.

Een van de speerpunten van de SVB betreft de geautomatiseerde uitwisseling van overlijdensgegevens. Met een aantal landen lopen de besprekingen hierover al of bevinden zich in de implementatiefase. Waar mogelijk zal getracht worden afspraken met andere verbindingsorganen te maken. De praktijk leert echter dat het maken, uitwerken en implementeren van afspraken over deze uitwisselingen in internationaal verband veel tijd vergen waardoor een gefaseerde aanpak noodzakelijk is. Uiteraard zullen in 2017 ook verbindingsorgaan overleggen met enkele verdragspartners worden georganiseerd om actuele zaken en procesverbeteringen te bespreken.

De internationale handhaving zal bij alle verbindingsorgaan overleggen onderwerp van gesprek zijn. Evenals in voorgaande jaren zal het Controle Team Buitenland van de SVB in 2017 een aantal onderzoeken in het buitenland verrichten.

De SVB is ook in 2017 actief in Europese gremia die betrekking hebben op de werking van de Verordeningen 883/04 en 987/10, zoals het National Contact Points for Fraude and Error (NCP), European Social Insurance Partners (ESIP), de Administratieve en Technische Commissie en de werkgroepen en gremia rond de ontwikkeling van het EESSI-systeem.

Ook is voorzien dat de SVB actief blijft binnen de International Social Security Association (ISSA) zowel binnen het Europese netwerk als binnen het bestuur van de ISSA.

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

De oplevering van een productiegereed systeem voor de elektronische uitwisseling van gegevens tussen de Europese sociale zekerheidsinstellingen staat gepland voor juli 2017. Dit betekent dat de verplichte aansluiting van de landen op het EESSI-systeem voor juli 2019 moet zijn gerealiseerd. Door de Europese Commissie is toegezegd, dat eind 2016 een versie van het systeem wordt gepresenteerd op basis waarvan de lidstaten alvast een begin kunnen maken met de voorbereidingen voor de implementatie van het EESSI-systeem.

Voor 2017 betekent dit dat de SVB zich moet prepareren op de implementatie van de aansluiting op het EESSI-systeem. Hiervoor zijn werkzaamheden nodig die samenhangen met de aanpassing van onze systemen voor de aansluiting op EESSI, de transformatie van SVB-gegevens naar EESSI-conforme gegevens (en vice versa), de aanpassing van de werkprocessen en de opleiding van onze medewerkers voor de aangepaste werkprocessen. De projectmatige voorbereidingen zullen nog in 2016 worden gestart en in 2017 worden voortgezet.

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

Het UWV en de SVB hebben de afgelopen jaren gezamenlijk de mogelijkheden tot samenwerking op handhavingsterrein onderzocht en gaan nu met name op het gebied van de internationale uitwisseling van overlijdensgegevens samenwerken. De SVB neemt bij deze uitwisselingen de gegevens van het UWV mee. Op het gebied van handhavingsonderzoeken worden de plannings

---

met elkaar doorgenomen en op elkaar afgestemd. De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) initieert de samenwerking in dienstverlening aan kennisimmigranten.

#### **2.2.10 Elektronische en Persoonlijke Dienstverlening grensarbeiders**

De Bureaus Belgische en Duitse Zaken zijn onderdeel van de Sociale Verzekeringsbank en geven informatie over de sociale zekerheid in grensoverschrijdende situaties tussen Nederland en België en Nederland en Duitsland. Deze informatie wordt gegeven namens de Sociale Verzekeringsbank, het UWV en Zorginstituut Nederland.

In juni 2016 vond de kick off plaats van de zogeheten Interreg-projecten in de Belgische en Duitse grensregio's waarin de SVB participeert. Doel is om alle relevante informatie, voor iedereen die in de grensstreek woont of werkt, uniform en extra toegankelijk te maken door de geheel vernieuwde website [www.grensinfo.nl](http://www.grensinfo.nl), en een netwerk van regionale Grensinfopunten. In 2017 wordt de informatieverstrekking uitgebreid op het domein van de zorg, zelfstandigen en ondernemers.

#### **2.2.11 Schijnconstructies**

Onder het Nederlandse voorzitterschap van de EU heeft in 2016 een evaluatie plaatsgevonden van de procedure rond de afgifte van verklaringen rond detacheringen en werken in meerdere landen (A1). De SVB heeft hiervoor informatie aangeleverd aan SZW met voorstellen om schijnconstructies met postbusfirma's en payrollbedrijven tegen te gaan. Een internationaal samengestelde ad hoc groep heeft in juni 2016 aanbevelingen gedaan aan de Europese Commissie. Deze worden onder het voorzitterschap van Slowakije verder uitgewerkt in een "roadmap". Indien naar aanleiding van de definitieve uitkomsten en wijzigingen de huidige werkwijze van de SVB ingrijpend moet worden aangepast, zal de SVB hierover een uitvoeringstoets uitbrengen.

### **2.3 Ontwikkelingen beleid en regelgeving niet-SV: zorgdomein**

#### **2.3.1 PGB-trekkingsrechten**

In het Algemeen Overleg op 29 juni jl. heeft de Tweede Kamer ingestemd met het voorstel onderzoek te doen naar doelmatige investeringen in de ICT-infrastructuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB is gevraagd input aan te leveren voor dit onderzoek, waarna gezamenlijk met ketenpartners een proces is ingericht om vast te stellen welke doelmatige investeringen nodig zijn. Alle belangrijke wensen van de keten hebben een plek gekregen in een veertiental voorgestelde maatregelen.

Met deze veertien maatregelen, verwacht de SVB een structurele besparing te realiseren van €35 miljoen. Voor het totaal van de maatregelen geldt dat ze binnen vier jaar ruimschoots worden terugverdiend en kunnen worden overgedragen.

Voor de realisatie van de genoemde functionaliteiten en applicaties en het kunnen waarborgen van goede en continue dienstverlening is een investeringsbesluit in het betaalsysteem, de portalen en een bronregistratiesysteem cruciaal en voorwaardelijk. Deze drie vormen het fundament voor het inrichten van beleidsvrijheid voor verstrekkers en het vereenvoudigen van de regie op zorgovereenkomsten en declaraties.

Het samenhangende pakket van veertien noodzakelijke maatregelen zal het voor de budgethouder makkelijker maken om regie te voeren op de besteding van zijn PGB en geeft verstrekkers betere sturingsmogelijkheden. Bovendien geeft het maatregelenpakket de zekerheid dat de systemen van de SVB zullen aansluiten op het budgethouderportaal.

Het afgelopen halfjaar hebben ketenpartners met ondersteuning van het ketenbureau fors geïnvesteerd in het verbeteren van de uitvoering van het trekkingsrecht, en met resultaat! De aanlevering van gegevens door gemeenten is fors verbeterd, met zorgkantoren zijn afspraken



---

gemaakt en onlangs heeft de SVB de rechtmatigheidscontroles op declaraties en zorgovereenkomsten hervat.

In lijn met de onderzoeksopdracht die is opgesteld, hecht de SVB waarde aan duidelijkheid over de wijze waarop het opdrachtgeverschap van verstrekkers richting de SVB het beste vormgegeven kan worden. Hierover is de SVB met het ketenbureau in gesprek en zal de SVB ook met SZW en VWS via het driehoeksoverleg de voortgang op blijven volgen.

Verder zal in 2017 een start worden gemaakt met de overdracht van taken zoals de arbeidsrechtelijke toets van zorgovereenkomsten van de SVB aan de gemeenten en zorgkantoren. Dit zal ertoe leiden dat de regie op uitvoering van het PGB (inclusief klantcontacten) meer bij hen komt te liggen.

Door middel van een pilot met het Integraal PGB in Woerden en in Delft, zal ook in 2017 verder geëxperimenteerd worden met één budget dat mensen met een ondersteuningsbehoefte ter beschikking krijgen om daarmee alle ondersteuning in te kopen die zij nodig hebben. Het budget is vraaggericht en wordt verleend onafhankelijk van het levensdomein waarin de vraag speelt (thuis, school, werk, zorg, mobiliteit, enzovoort).

Een tweede pilot heeft de SVB toegezegd te starten in samenwerking met de gemeente Amsterdam. De gemeente heeft de SVB benaderd voor een pilot 'blockchain' op PGB. Een 'blockchain' is een gedistribueerde database die een gestaag groeiende lijst bijhoudt van data-items die gehard zijn tegen manipulatie en vervalsing. Met een blockchain kan ervoor worden gezorgd dat een derde partij niet nodig is om de betrouwbaarheid van een transactie te waarborgen.

Doel in 2017 blijft om in nauwe samenwerking met belangenorganisaties (Per Saldo, Branchevereniging Kleinschalige Zorg) en ketenpartners, budgethouders optimaal in staat te stellen hun eigen zorg te organiseren.

De SVB is zeer gemotiveerd om nu samen met de keten de vervolgstap te zetten in het trekkingsrecht. Waarbij de SVB nogmaals benadrukt dat om een goede en continue dienstverlening te kunnen waarborgen, een investeringsbesluit in het betaalsysteem, de portalen en een bronregistratiesysteem cruciaal en voorwaardelijk is.

### **2.3.2 PGB in Zorgverzekeringswet**

In 2016 heeft het PGB in de Zorgverzekeringswet (Zvw) een wettelijke verankering gekregen. Het is van belang dat de ondersteuning van de SVB aan budgethouders Zvw-PGB met hun werkgeversverplichtingen ook een wettelijke grondslag krijgt. Dit zal eind 2016 of uiterlijk in 2017 zijn beslag moeten krijgen.

Daarnaast is de uitvoering van deze taak nog een punt van aandacht. In het huidige proces is nog niet gewaarborgd dat alle uitbetaalde declaraties voldoen aan de door de zorgverzekeraars gestelde rechtmatigheidseisen. In juli 2016 is een uitvoeringstoets uitgebracht op een voorstel voor een gecontroleerd declaratieproces. Dit traject zal naar verwachting tot in 2017 doorlopen. In nauw overleg met VWS, ZIN en de zorgverzekeraars wordt in 2017 verder gewerkt aan een proces dat uitvoerbaar is voor alle betrokken partijen.

In 2017 is het voor alle budgethouders Zvw niet meer toegestaan om met (automatische) maandbetalingen hun zorgverleners te betalen. Voor de budgethouders die vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) een contract met maandbetaling hadden afgesproken, was in 2015 en 2016 een uitzondering gemaakt. Vanaf 1 januari 2017 worden de Zvw-betalingen alleen op urendeclaratiebasis uitbetaald. Dit betekent een verhoging van de administratieve lasten voor de budgethouder en een verhoging van de uitvoeringskosten voor de SVB.

---

## 2.4 Ontwikkelingen beleid en regelgeving niet-SV: domein overig

### 2.4.1 V&O

Door enkele ontwikkelingen zullen mogelijk uitkeringen opnieuw moeten worden vastgesteld. Deze betreffen in de eerste plaats het verlagen van de rente voor de berekening van de vermogensinkomsten voor gerechtigden op grond van de Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940-1945 (Wuv) en op grond van de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo). Daarnaast komt dit door het mogelijk verlagen door de pensioenfondsen van de ouderdomspensioenen.

### 2.4.2 Pensioenregister

Het beheer en onderhoud van Mijnpensioenoverzicht.nl is in handen van de Beheerorganisatie Pensioenregister, die daarnaast ook de Servicedesk, de woordvoering en het communicatie verzorgt. De dienstverlening van de Beheerorganisatie wordt verzorgd door de SVB op basis van een uitbestedingsovereenkomst. De overeenkomst met de SVB loopt contractueel per ultimo 2016 af. De Stichting Pensioenregister is in 2016 een aanbestedingsprocedure gestart voor het beheer en onderhoud van het pensioenregister.

De SVB heeft besloten om niet deel te nemen aan deze procedure. Enkele partijen hebben ingeschreven op het uitvoeren van beheer en onderhoud. De verwachting van de Stichting Pensioenregister is, dat er op korte termijn een nieuwe serviceprovider kan worden geselecteerd.

Zodra een nieuwe partij is geselecteerd, kunnen afspraken worden gemaakt met de stichting over de definitieve overdracht naar een nieuwe serviceprovider. De stichting heeft de SVB gevraagd om voor een warme overdracht te zorgen, zodat de dienstverlening gewaarborgd is. Er is een gereede kans dat de nieuwe partij het beheer niet tijdig kan overnemen. In dat geval is de SVB met het oog op het klantbelang bereid een paar maanden langer de ondersteuning te bieden.

### 2.4.3 WLZ-verzekerdenadministratie

Voor de verzekerdenadministratie ten behoeve van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), wordt in 2017 in opdracht van het ministerie van VWS gewerkt aan de voorbereiding van een gegevensuitwisseling met zorgverzekeraars ten behoeve van ten onrechte verzekerde personen. Hierbij wordt toegewerkt naar een invoeringsdatum per 1 januari 2018. De SVB werkt hierbij nauw samen met ketenpartijen Zorginstituut Nederland, CAK (taakopvolger van het Zorginstituut Nederland) en Zorgverzekeraars Nederland. De SVB zal in overleg met het ministerie van SZW naar verwachting nog in 2016 een uitvoeringstoets uitbrengen.

---

### 3 Jaarplan 2017

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen van de SVB gekoppeld aan de huidige prestatie-indicatoren (pi's). Er is daarbij onderscheid gemaakt in de pi's voor het sociale domein, en de regelingen in het zorgdomein.

Met het ministerie van SZW is afgestemd dat de SVB ten behoeve van het jaarplan 2018 nieuwe indicatoren zal ontwikkelen. Deze indicatoren zullen volledig in lijn worden gebracht met de strategische doelen, zoals hierboven geformuleerd.

Tevens worden nieuwe afspraken gemaakt op het vlak van het toepassen van de indicatoren. Het wordt een instrument in de dialoog tussen SVB en eigenaar c.q. opdrachtgevers. Hiermee kan niet alleen over de behaalde resultaten gesproken worden (zowel kwalitatief en kwantitatief), als ook over hetgeen nodig is om de doelen te realiseren. Er zal samen met SZW meer worden gestuurd op het werkelijk bereiken van de beoogde (maatschappelijke) effecten, de bedoeling van wet- en regelgeving en de veranderingen die hiertoe eventueel nodig zijn.

De norm die aan de indicatoren kan worden gekoppeld zal veel de beweging of verandering aangeven die wenselijk is, in plaats een weergave van absolute (wettelijke) waarden. Deze vormen veelal het vertrekpunt.

De hierboven genoemde strategische doelstellingen en de daarbij behorende prestatie-indicatoren geven de richting van de SVB weer. Hiermee beschrijft de SVB 'wat' ze wil bereiken. 'Hoe' de SVB dit de komende periode wil gaan realiseren, staat beschreven in de veranderagenda en wordt verder in dit hoofdstuk samengevat.

1. Ontwikkeling van medewerkers en leiderschap
2. Procesverbeteringen en innovatie
3. Intensiveren ketensamenwerking
4. Doorontwikkeling van het ICT-landschap.

#### 3.1 Prestatie afspraken (indicatoren)

##### *Resultaten SV-domein*

In overleg met SZW zullen de KPI's nadrukkelijker worden verbonden aan de strategische doelstellingen. Dit zal afgerond zijn voor het Jaarplan 2018. Hieronder zijn de huidige indicatoren gekoppeld aan de doelen, als aanzet voor de ontwikkeling.

Tabel 3.1 Overzicht prestatie-indicatoren SV

Resultaatgebied		Streefwaarden in %		Realisatie in %	
Prestatie-indicatoren SV		2016 - 2017		2015	2014
<b>Betrouwbare dienstverlening</b>					
<b>1 Tijdigheid</b>					
- Nationale tijdigheid	AOW	98	99	99	99
	Anw	96	99	99	99
	AKW	96	99	99	99
	AIO	95	99	99	99
	OBR	96	99	99	97
- Internationale tijdigheid	AOW	96	98	99	99
	Anw	96	97	98	98
	AKW	96	95	95	95
<b>2 Rechtmatigheid</b>	Gemiddeld voor alle regelingen.	99	99,9	99,9	99,9
<b>3 Klantgerichte uitvoering</b>					
- Klanttevredenheidsonderzoek	Rapportcijfer.	8	-	7,7	7,7
- Tijdigheid klachtafhandeling		95	97	97	97
<b>Verhogen continuïteit / wendbaarheid</b>					
<b>4 Efficiency</b>	Kostenvermindering t.o.v. zelfde taken.	Volgt maximaal loon-en prijsindex.	3,5	3,4	3,4
<b>Intensiveren ketensamenwerking</b>		Geen afspraken.			

• **Goede dienstverlening**

Dienstverlening stuurt op 'in één keer goed'. Dit leidt tot meerdere resultaten die via indicatoren gemeten worden. De SVB wil bereiken dat:

- de klant krijgt waar deze recht op heeft;
- de betalingen correct (rechtmatig en op tijd) zijn en op een afgesproken moment plaatsvinden.

Dit resulteert in een rechtmatige en tijdige afhandeling (huidige prestatie-indicatoren). Daarnaast levert 'in één keer goed' ook minder klachten, bezwaar- en beroepszaken (waar de klant in het gelijk wordt gesteld) op. Interne indicatoren worden ingezet om kwaliteit en doelmatigheid te bewaken.

Goede dienstverlening uit zich ook in kanalen die de SVB gebruikt richting klant. De SVB wil bereiken dat de digitale kanalen dag en nacht bereikbaar zijn, de traditionele lokketten minimaal tijdens kantooruren.

Het beoogde effect van de goede dienstverlening zal gemeten worden via klanttevredenheidsonderzoeken. De SVB gaat de wijze van meting van de klanttevredenheid aanpassen en vernieuwen. Bijvoorbeeld door de frequentie van uitvoering van tweejaarlijks naar jaarlijks te wijzigen. Ook worden er initiatieven genomen om de teams meer in gesprek te laten gaan met klanten voor verbetering van de tevredenheid.

Voor 2017 heeft de SVB een focus gelegd op de AKW-tijdigheid internationaal: er is een aantal procesverbeteringen doorgevoerd in 2016 die zorg moeten dragen voor structurele borging van het resultaat boven de norm (99%) in 2017. Dit geldt tevens voor de rechtmatigheid op de OBR en WKB.

- **Borgen continuïteit en verhogen wendbaarheid**

Op deze doelstelling is op dit moment maar 1 indicator afgesproken. Het effect wat we willen bereiken is dat de SVB elk jaar de zelfde taken tegen minder kosten kan uitvoeren. In hoofdstuk 4 (de begroting) is naast deze indicator aanvullende informatie te vinden over de kostenontwikkeling per wet.

In 2017 zal de set indicatoren op deze doelstelling verder met SZW worden ontwikkeld. De veranderingen die de SVB wil bereiken (en meten) zijn 'verhoging van snelheid en implementatiekracht', 'ontwikkeling van medewerkers (resultaatgerichtheid, wendbaarheid en flexibiliteit)' en 'procesinnovatie en verhoging van de digitaliseringsgraad (percentage Straight Through Processing, STP)'.

- **Intensiveren van de ketensamenwerking**

Ook de indicatoren omtrent het intensiveren van de ketensamenwerking moeten nog worden ontwikkeld in 2017. De doelen zijn nader beschreven in paragraaf 3.2.3.

### Resultaten niet-SV

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste afspraken met VWS opgenomen. Het ministerie van VWS acteert vooralsnog als opdrachtgever voor het PGB-Trekkingsrecht. VWS heeft een ketenregisseur aangesteld om de regie op de keten PGB-Trekkingsrecht te bewaken en afstemming tussen ketenpartners te bevorderen. Het opdrachtgeverschap ten aanzien van de PGB-Trekkingsrecht zal zo snel als mogelijk worden overgeheveld van VWS naar gemeenten en zorgverzekeraars.

Tabel 3.2 Overzicht prestatie-indicatoren niet-SV

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Niet-SV-regelingen	Streefwaarden (in %)		Realisatie in %	
			2017	2016	2015	2014
<b>Goede dienstverlening</b>						
1	Tijdigheid					
	Betalingen	DPGB	94	94		
	Gevalsbehandeling	V&O wetten (gemid.)	95	95	96	95
2	Rechtmatigheid	DPGB	In ontwikkeling.			
		V&O	95	95	99	99
3	Klantgerichte uitvoering	DPGB	In ontwikkeling.			
		KTO: V&O	8,0	8,0	8,3	-
<b>Verhogen continuïteit / wendbaarheid</b>						
4	Kostenontwikkeling	Kosten DPGB	€ 63,5 mln	€ 71,2 mln	€ 75 mln	nvt
		Kosten per klant V&O*	€ 413	€ 405	€ 371	€ 387
<b>Intensiveren ketensamenwerking</b>						

\*) exclusief Backpay regeling

Het benoemen van prestatie-indicatoren waarover de SVB zich zal verantwoorden richting de opdrachtgevers in het zorgdomein is momenteel onderwerp van gesprek met de ketenpartners van de SVB. Afgesproken is dat de SVB zich conform de nieuwe set aan indicatoren vanaf het tweede tertaal 2016 zal verantwoorden.

Met betrekking tot het PGB-Trekkingsrecht zal het halen van de afgesproken rechtmatigheid een belangrijk speerpunt vormen, mede gezien het voornemen om het coulancebeleid in te trekken. De SVB past haar processen (controles) hierop aan, hetgeen zal leiden tot verhoogde rechtmatigheid. Doordat processen afgelopen jaar efficiënter zijn ingericht en aanloopp Problemen zijn overwonnen, is de verwachting dat het kostenniveau bij de uitvoering van PGB-Trekkingsrecht de komende jaren zal blijven dalen.

---

Het ministerie van VWS is opdrachtgever voor zowel PGB-Trekkingsrecht, V&O en WLZ opsporing onverzekerden. Voor TNS is het ministerie van I&M (Infrastructuur en Milieu) de opdrachtgever.

Voor de overige niet-SV-regelingen gelden de volgende prestatienormen.

- V&O: er zijn geen expliciete afspraken gemaakt met de opdrachtgever met betrekking tot prestatienormen. De in de tabel aangegeven normen inzake tijdigheid en rechtmatigheid worden gebruikt voor sturing en per vier maanden gerapporteerd aan de opdrachtgever. De norm is conform de Suwi-normen. De verwachting is dat de resultaten van afgelopen jaren ook in 2017 zullen worden behaald.
- TNS: Het aanvraagproces voor de TNS is gecombineerd met het proces voor de TAS. Als een aanvrager geen recht op TAS heeft, dan wordt gekeken of de aanvrager recht op TNS heeft. Daardoor zijn er geen aparte afspraken over de uitvoering van de TNS gemaakt. Het aantal toekenningen voor de TNS is redelijk constant. Over het algemeen wordt er een tijdigheid voor aanvragen TAS/TNS van 100 procent gehaald. Dit is ook het doel voor 2017.
- WLZ: Voor opsporing onverzekerden zijn geen specifieke prestatienormen vastgesteld, anders dan de geldende wettelijke termijnen.

### 3.2 Stromen van de veranderagenda

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de vier stromen waarlangs de SVB verandering inzet. Per stroom volgt een korte beschrijving en worden de concrete activiteiten die de SVB onderneemt aangegeven. Vervolgens zijn per stroom de betreffende projecten uit de veranderagenda (voor 2017) opgenomen.

#### 3.2.1 Stroom 1: Ontwikkeling van medewerkers en leiderschap

##### *Professionalisering en ontwikkeling*

De medewerkers van de SVB moeten in staat zijn en blijven om mee te gaan in de snelheid en de wendbaarheid die de omgeving van ons vraagt. Het betekent een andere manier van werken: meer waarden gedreven, waarbij medewerkers zich de vraag stellen: "Draagt dit wat ik doe iets bij of niet en zo ja, hoe doe ik dit zo handig mogelijk?". We laten ons niet leiden door systemen maar kijken naar hoe we elkaar daadwerkelijk helpen bij het verbeteren van onze dienstverlening aan de burger. Dit betekent niet alleen investeren in vakkennis, maar meer dan ooit ook aandacht voor competenties als klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, samenwerken, initiatief, eigenaarschap en flexibiliteit. Het betekent ook het investeren in optimale samenwerking in (resultaat verantwoordelijke) teams en in leiderschap. We doen dit binnen de SVB onder andere met behulp van het 'blended learning' concept. Hierbij combineren we klassikaal opleiden met opleiden op de werkplek tijdens en naast het werk. In 2017 zal de ondersteuning van de ontwikkeling van medewerkers worden uitgebreid met een digitale leeromgeving.

De SVB werkt aan het vergroten van haar realisatiekracht waarin verbeteringen meer bottom-up tot stand komen en de verantwoordelijkheid met bijbehorende bevoegdheid daar ligt waar deze hoort/past. Dat betekent dat eind 2017 de directies werken conform de principes van vertrouwen en verantwoordelijkheid, resultaatgerichtheid en proberen en leren. Hierdoor zijn teams beter in staat zichzelf continu te verbeteren en de klant snel en in één keer goed te helpen. Daarnaast wordt verspilling gereduceerd onder meer omdat minder overdrachtsmomenten nodig zijn. In 2016 is een start gemaakt met het meer outputgericht sturen in plaats van op throughput. Dat zetten we in 2017 voort door onder meer het outputgericht opstellen van managementcontracten en jaarplannen. Herijking van de interne prestatie-indicatoren vindt plaats om meer op *output* te sturen in plaats van *throughput*. Instrumenten zoals bijvoorbeeld 'performancemanagement' worden aangepast aan resultaatsturing. Naast de succesvolle start van de RVT 's in het SV-domein zijn we nu ook in het PGB-domein aan het experimenteren met deze vorm van werken in de zogenaamde IET- teams (integraal experimenteel team)

### **Vertaling HPO-resultaten**

De resultaten van het HPO-onderzoek in 2015 en aanvullend onderzoek naar de cultuur bij de SVB (extern onderzoek Hakkenberg), hebben aangetoond dat er te weinig focus en samenhang was op het gebied van leiderschaps- en team ontwikkeling. In 2016 zijn alleen die initiatieven behouden die vanuit de organisatie als succesvol zijn ervaren, zoals de management dag, de 'professionals' dag en de actieve interne communicatie. Verder ligt de focus ook voor 2017 op vertrouwen en verantwoordelijkheid, resultaatgerichtheid en proberen en leren. Dat betekent dat teams naar behoefte door de staven worden ondersteund. Hierbij wordt nadrukkelijk niet gekozen voor centrale interventies en programma's.

### **Speerpunten HR-beleid**

In 2016 is op basis van de veranderopgaven binnen de verschillende directies een aantal speerpunten benoemd in het HR-domein die bijdragen aan het realiseren van de Koers van de SVB. Deze zijn in onderstaand figuur weergegeven:



Voor verdere uitwerking van deze speerpunten verwijzen wij naar de veranderagenda 2016-2017.

### **Arbeidsbeperkten**

De SVB loopt ten aanzien van de (garantie)banenafspraken uit het sociaal akkoord met betrekking tot de arbeidsbeperkten op schema. Eind 2018 moet 44 fte<sup>3</sup> aan banen zijn gerealiseerd. De praktijk heeft uitgewezen dat de beste route voor het vinden van geschikte kandidaten verloopt via jobcoachingsbureaus en (regionale) Werkgeversservicepunten (WSP): samenwerkingsverbanden tussen gemeenten, UWV, kenniscentra en andere partijen; die weg zal in 2017 en volgende worden voortgezet.

### **Integriteit en ethisch handelen**

De SVB heeft een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit maakt dat integriteit en ethisch handelen en informatiebeveiliging voorop staan in alles wat we doen. In onze gedragscode zijn regels en richtlijnen vastgelegd die gaan over verantwoord, betrouwbaar, transparant en zorgvuldig omgaan met elkaar en met onze werkzaamheden. Met de (verplichte) e-learning Gedragscode en het regelmatig aanbieden van discussieonderwerpen houden we de onderwerpen van de gedragscode ook in 2017 levend en bekend door de gehele organisatie. In het leiderschapsprogramma dat ook in 2017 wordt aangeboden aan alle managers van de SVB, krijgt integriteit en ethiek nadrukkelijk de aandacht. De SVB hecht daarnaast aan een laagdrempelige

<sup>3</sup> In termen van de Wet banenafspraken staat 1 fte gelijk aan 25,5 uur.

---

meldingsprocedure integriteit. Intern zijn er voor medewerkers van de SVB twee commissies: de Geschillencommissie en de Commissie Integer Handelen. Deze commissies zijn samengesteld uit een combinatie van externe en interne leden. Als extra vangnet heeft de SVB op iedere locatie één of twee vertrouwenspersonen waar medewerkers terecht kunnen met dilemma's of problemen die zij ervaren op het gebied van ongewenste omgangsvormen of integriteitsvraagstukken. Externe meldingen van klanten worden in behandeling genomen door de afdeling Handhaving.

### **Projecten 2017**

- *Gebruikersinterface 'Modernisering AxW Front-end' (MAF)*  
Het doel is om voor de SVB-medewerkers een moderne gebruikersinterface te realiseren in plaats van de oorspronkelijk karaktergeoriënteerde schermen. Daarmee wordt het gebruikersgemak, de medewerkerstevredenheid en de efficiëntie verhoogd. Tevens verhoogt dit de kwaliteit en verkort dit de inleertijd voor nieuwe medewerkers, doordat de nieuwe desktop (eind 2017 gereed) met geïntegreerde kennisondersteuning gaat werken. In 2016 wordt het Project Initiatie Document (PID) opgesteld; het project wordt verder Agile gerealiseerd. De volgorde en prioritering in de zogenaamde 'sprints' worden bepaald door de producteigenaar. Het project creëert tevens de voorwaarden voor de contextgevoelige helpfunctie, die inhoudelijk via het project Kennisontsluiting wordt geleverd.
- *Kennisontsluiting*  
Het doel is het realiseren van de eerdergenoemde contextgevoelige helpfunctie en een interactief Paradocs (systeem om werkinstructies in vast te leggen) en kennisverzameling. Dit wordt geïntegreerd in het MAF. De medewerkers beschikken eind 2017 over betere zoekfuncties en een interactief platform om kennis over wetsuitvoering te delen. Het huidige intranet wordt vervangen door een gebruikersvriendelijk platform waarmee de medewerker betere informatie krijgt teneinde ook de klant beter te kunnen helpen.

### **3.2.2 Stroom 2: Procesverbetering**

#### **Procesoptimalisatie**

Dit betreft het verbeteren van de dienstverleningsprocessen om een goede dienstverlener te blijven en mee te bewegen met hedendaagse (technologische) ontwikkelingen.

In 2016-2017 voert de SVB procesoptimalisatie uit door het wegnemen van inefficiënties, zowel door aanpassing in het proces als wijzigingen in automatisering. Met behulp van pilots worden de aanpassingen eerst beproefd alvorens deze verder uit te rollen.

Er worden initiatieven ontwikkeld om klanten naar het meest efficiënte klantkanaal te leiden. Uiteindelijk wordt - na 2017 - toegewerkt naar een situatie waar digitaal klantcontact de standaard is. Hiernaast blijft de SVB altijd persoonlijk benaderbaar. Webdiensten worden vernieuwd om de klanten digitaal optimaal te ondersteunen en inzicht te geven. De nadruk ligt het komend jaar vooral op het uitvoeren van proefnemingen. Resultaten rapporteren we via de reguliere verantwoordingsrapportages.

### **Projecten 2017**

- *Procesoptimalisatie*  
Het doel is om een continue verbetercyclus op gang brengen en als ideeënstroom naar proeftuinen te brengen, met als doel continu te werken aan procesverbetering, digitalisering, kanaalsturing en daarmee efficiency en kwaliteitsverbetering. Kenmerken van deze aanpak zijn: dicht bij de werkvloer, aansluiten bij de ontwikkeling van resultaat verantwoordelijke teams, outputgericht werken en de klant voorop.
- *Procesinnovatie dienstverlening*  
Dit betreft de introductie en inrichting van informatiegericht sturen en het gebruik van gestructureerde - en ongestructureerde data voor optimalisatie van de organisatieprocessen.



---

Het betreft een nieuwe wijze van werken die richting geeft aan de prioriteiten bij het doorontwikkelen van ketensamenwerking en webkanalen.

- *Investeren in gegevensschil/webkanalen*  
De SVB gaat verder met het verbeteren van digitale dienstverlening. De SVB wil de betrouwbaarheid van haar dienstverlening garanderen en tegelijkertijd de burger meenemen in de overstap naar de digitale kanalen, zowel internet als mobiel. De burger zal maximaal in het digitale kanaal geholpen worden en daarbij terugkoppeling krijgen op zijn acties.
- *BI & Big Data Analytics*  
De strategie van de SVB 'van verantwoordingsgericht beleid naar informatie gestuurd beleid' leidt tot de herpositionering van Business Intelligence. Verschillende organisatiedisciplines realiseren de komende jaren één integrale en schaalbare informatievoorziening teneinde op elk niveau snel 'data driven decision making' mogelijk te maken. Dit wordt gerealiseerd door onder meer maximaal gebruik te maken van de aanwezige data en één versie van de waarheid te hanteren.

### **3.2.3 Stroom 3: Intensiveren ketensamenwerking**

Ketensamenwerking is een kritieke factor om continuïteit en goede dienstverlening aan onze klanten te kunnen waarborgen. Naast het voortzetten van de huidige ketensamenwerking is dan ook verbetering van de samenwerking en ontwikkeling van nieuwe terreinen van samenwerking nodig.

Het afstemmen van dienstverlening aan burgers over organisaties heen gaat al snel over gegevens en informatie: alle betrokken partijen (instituten en personen) baseren hun dienstverlening of recht daarop op deels dezelfde gegevens, die afkomstig zijn van veelal verschillende bronnen. Dat vraagt om een integrale kijk op gegevens.

De SVB vindt dat het voor die afstemming en uitlijning van belang is dat de verschillende partijen beschikken over een gedeelde informatiepositie waarop alle ketenpartners hun dienstverlening baseren. Op die manier wordt het vanzelf makkelijker om de dienstverlening in context te plaatsen. Een van de activiteiten waar de SVB aan werkt is dan ook de ontwikkeling van een visie op datagerichte ketendienstverlening. Dit zien we als een eerste stap voor de verdere verdieping van intensiveren ketensamenwerking.

Bij de verdere intensivering van ketensamenwerking in 2017, stellen we de wens centraal om maximaal bij te dragen aan de bredere maatschappelijke doelen, waarvoor de ketens waaraan de SVB deelneemt zijn bedoeld. Zaken als klantperspectief spelen daarbij een belangrijke rol.

Vanuit de twee invalshoeken continuïteit en ontwikkeling benoemen wij drie groepen activiteiten waar in 2017 aan gewerkt zal worden.

#### ***Verhogen van de waarde van ketensamenwerking***

We zien mogelijkheden om door intensiever en slimmer samen te werken meer voordelen uit ketensamenwerking te halen. Daarom richten we ons in 2017 op het intensiveren van de samenwerking die bijdraagt aan de primaire processen. We betrekken hierbij de ervaringen uit succesvolle samenwerkingen zoals bij de loonaangifteketen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de les dat ketensamenwerking verder gaat dan gebruik maken van elkaars gegevens en informatie, maar juist ook om de medewerkers van de ketenpartners die elkaars processen en procedures moeten begrijpen. Daarnaast is het van groot belang om oog te hebben voor relationele en culturele aspecten. De SVB hanteert hierbij een pragmatische aanpak waarin we leren van de vele samenwerkingen die de SVB onderhoudt. In 2016 is al een start gemaakt om lijn aan te brengen in de interne organisatie rondom ketensamenwerking. Daarvoor is het ook nodig de interne procesgang te verbeteren. Bijvoorbeeld door de ketenbesturing (inclusief eigenaarschap van

---

processen en gegevens) duidelijker in te richten en in- en extern nieuwe afspraken te maken. Dit is een eerste stap. Leren van de huidige ketensamenwerking heeft hierbij de focus. Daarnaast zullen we meedoen met externe ontwikkel- en onderzoekstrajecten.

Dit alles moet in mei 2017 leiden tot planvorming voor op te pakken activiteiten en een business case voor de onderdelen die zich daarvoor lenen.

### **Gegevensuitwisseling en eenmalige gegevensuitvraag**

Conform de Wet Eenmalige uitvraag wordt door de SVB steeds meer (her)gebruik gemaakt van in de keten bekende gegevens met als doel om steeds minder informatie bij de burger op te moeten vragen. Door de ketensamenwerking verder te optimaliseren kan de SVB nog beter gebruik maken van aanwezige voorzieningen en informatie

De SVB bevindt zich te midden van een groot netwerk van ketenpartijen waardoor ketensamenwerking altijd al aandacht heeft gehad. In 2017 ligt de focus op kostenefficiënt werken en het optimaal houden van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit doet de SVB vooral door meer gebruik te maken van gemeenschappelijke voorzieningen binnen de E-overheid. Maar ook door te beoordelen op welke manier de SVB een bijdrage kan leveren door het beschikbaar stellen van informatie aan de keten. Onder andere lopen er hiertoe projecten met Belastingdienst Toeslagen, CAK, APG IND/COA, en UWV.

Concreet betekent dit dat de SVB zich in 2017 richt op de verdere ontwikkeling van reeds gestarte projecten, zoals EESSI/SAFE en de verdere ontwikkeling van de polisadministratie. Verder is voorzien dat de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) resulteren in verbeteracties. De uitwisseling met de BRI (Basis Registratie Inkomen) wordt in 2017 verder gerealiseerd. Vooralsnog worden geen grote wijzigingen voorzien die voortkomen uit het programma Basisregistratie personen (BRP). De ontwikkelingen worden gevolgd.

Daarnaast geeft de SVB in 2017 prioriteit aan het inrichten van een elektronische gegevensuitwisseling van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar verdragspartners. Doelstelling van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen, sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en daardoor teveelbetalingen en misbruik te beperken. Daarnaast leidt dit tot efficiency in de uitvoering.

### **Suwinet**

De SVB is één van de opdrachtgevers voor Suwinet en neemt dan ook actief deel in het Opdrachtgeversberaad, de agendacommissie en verschillende domeingroepen. Naar aanleiding van de Privacy Impact Assessment (PIA) betreffende Suwinet, opgesteld in 2014, hebben de opdrachtgevende partijen (UWV, SVB en VNG) gezamenlijk met BKWI een programmaplan opgesteld ter verbetering van beveiliging en privacy. Dit programmaplan is in 2015 en 2016 uitgevoerd, daartoe zijn meerdere werkgroepen benoemd. De SVB neemt actief deel aan alle in het programma benoemde werkgroepen. De acties die voortkomen uit het programma lopen door in 2017.

### **Projecten 2017**

- *Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)*  
Verbeteren van de kwaliteit van de Basisadministratie Verzekerden door elektronische gegevensuitwisselingen met de Europese zusterorganen op basis van de EESSI architectuur en infrastructuur. Dit leidt tevens tot efficiency in de uitvoering.
- *Registratie Niet-ingezetenen (RNI)*  
De RNI vormt samen met de GBA de Basisregistratie Personen (BRP). Vanaf 1 juni 2015 is de SVB Aangewezen Bestuursorgaan en levert de SVB naast inschrijvingsverzoeken voor de Registratie Niet-ingezetenen (RNI) ook mutatieverzoeken aan de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIG). De afronding van dit project is vooralsnog in 2017 voorzien.

- *Basisregistratie Inkomens (BRI)*  
Opzetten gegevensuitwisseling waarbij ook voorbereidingen worden getroffen voor aansluiting op de Basisregistratie Inkomens (BRI).  
Het beleid van De Belastingdienst is dat aansluiting op de BRI alleen plaats kan vinden, als in wet- en regelgeving ook de BRI als bron voor inkomensvaststelling is vastgelegd. Daarom wordt nu allereerst een gegevenslevering ingeregeld, hierbij kan nog geen gebruik worden gemaakt van het aanzetten van abonnementen.

Voornaamste doel: gebruik voor vaststellen inkomens in het kader van de sociale zekerheidswetten die niet met behulp van de polisadministratie kunnen worden vastgesteld. (Dit betreffen definitieve inkomensgegevens uit de Inkomstenbelasting. Deze gegevens worden op dit moment nog bij de klant opgevraagd. In de toekomst moet dit administratieve lastenverlichting voor de klant en efficiency in het proces van de uitvoering bewerkstelligen).

### 3.2.4 Stroom 4: Doorontwikkelen van het ICT-landschap

Betreft ICT- en procesverbeteringen door beter gebruik te maken van wat technologie nu te bieden heeft. De afgelopen jaren is noodzakelijk onderhoud gepleegd aan het ICT-landschap. Dit om klaar te zijn voor de toekomst. De verbetering is tweeledig: enerzijds versterking en uitbreiding van de IT-organisatie, anderzijds doorontwikkelen van het ICT-landschap. Geïnvesteed wordt in de benodigde kennis en kwaliteiten die nu nog onvoldoende aanwezig zijn. Processen voor besluitvorming, monitoring en evaluatie (met name rond projectportfolio) worden verder ontwikkeld en ingevoerd.

#### Projecten 2017

- *Optimaliseren van Postverwerking*  
Het doel van dit project is het realiseren van een centrale postkamer in Utrecht, opdat de verwerking van de inkomende - en uitgaande post kwalitatief en tijdig gegarandeerd is. De huidige verwerking op de decentrale locaties is te kwetsbaar en duur. Het project is reeds in 2016 gestart met de ingaande en uitgaande post van de directie Dienstverlening Sociaal.
- *Vrijwillige Verzekering (VV)*  
In 2017 worden het bestaande systeem voor Vrijwillige Verzekering vervangen. Belangrijkste doelen zijn borgen van de continuïteit en verbeteren van de proces efficiency.
- *Vervanging van BPMone (handhavingssysteem) en Condor (kwaliteitssysteem)*  
Het doel is vervanging van beide systemen; inzake BPMone geldt dat hiermee de SVB in staat is om de al ingezette digitalisering van de (deel)processen en de ontwikkelingen op het gebied van analyse en 'intelligence' in het nieuwe systeem te implementeren. Inzake Condor betreft de vervanging een noodzakelijkheid vanwege verouderde programmeertaal welke niet meer ondersteund wordt en daarnaast de behoefte aan andere functionaliteiten.
- *Vervanging bedrijfsvoeringssystemen (FMS en Pims)*  
In 2017 start de voorbereiding op het vernieuwen en vereenvoudigen van het applicatielandschap voor ondersteunende systemen (financieel & HR) zodat de systemen efficiënter werken en het beheer minder complex is.

## 3.3 Doorontwikkeling ICT

### 3.3.1 Inleiding

In het SV-domein staan de plannen in het teken van 'het huis op orde brengen.' In het PGB-domein benadrukt de SVB het belang van de noodzaak van het nemen van een investeringsbesluit in het betaalsysteem, de portalen en een bronregistratiesysteem, zodat gestart kan worden met de realisatie om een goede en continue dienstverlening ook in 2017 en daarna te kunnen waarborgen.

---

### 3.3.2 Doorontwikkelingen ICT-generiek

#### *Interne beheersing ICT*

De SVB heeft vanaf eind 2014 samen met haar eigenaar SZW en haar opdrachtgevers SZW en VWS de ambitie en strategische doelstellingen voor de komende periode vastgesteld. De SVB heeft daarbij een toekomstig en ambitieus beeld gedefinieerd van hoe de IT-organisatie wenst te functioneren waarna een nieuwe ICT-strategie is opgesteld waarin digitalisering, standaardisatie en consolidatie centraal staan. Het realiseren van deze ICT-strategie stelt nieuwe en andere eisen aan de IT-organisatie en daaruit voortvloeiend de ICT-governance. In 2016 is een start gemaakt met de nieuwe inrichting van de IT-organisatie.

De IT-organisatie staat onder leiding van de Chief Information Officer (CIO) die wordt ondersteund vanuit een nieuw ingericht CIO Office waarin Architectuur, Informatiemanagement en Informatiebeveiliging een plek hebben gevonden. Versterking van “Werken onder Architectuur” (gebruikmakend van een Architectuurboard), Servicemanagement (doorontwikkelen naar ITIL versie 3), versterking van de IB-organisatie en meer expliciete aandacht voor Strategic Sourcing gaan de gewenste beweging ondersteunen.

Het CIO Office helpt de CIO om haar onafhankelijke rol ten opzichte van de ICT-ontwikkelingen te kunnen invullen. Dit alles met als doel zowel de reguliere Going Concern ICT-activiteiten als een goede besturing van (ICT-)projecten te borgen, waarbij ook helder is wie waarvoor verantwoordelijk is. Na een start in 2016 zal deze ontwikkeling in 2017 worden doorgezet.

Belangrijke elementen zijn het realiseren van een betere manier van besturen en het versterken van het eigen kritisch vermogen. Er wordt een helder portfolioproces ingericht waarbij duidelijk onderscheid is gemaakt tussen de verschillende rollen. De SVB put hierbij ook uit ervaringen bij collega-uitvoerders.

Om deze nieuwe besturingswijze te realiseren, is in 2016 gestart met een andere inrichting van portfoliomanagement. In 2017 zal dit operationeel zijn. Portfoliomanagement is het inrichten van een besluitvormingsproces en governance over de totale set (het portfolio) aan actieve en toekomstige projecten. Dit wordt zo ingericht dat de Raad van Bestuur (RvB) en de Chief Information Officer (CIO) worden ondersteund door een portfoliobureau. Dit bureau gaat bewaken dat de SVB de lessen die getrokken zijn uit het verleden, ook in de toekomst ter harte neemt. Het portfoliobureau geeft een onafhankelijk advies aan de RvB over de geplande en lopende projecten.

De onafhankelijkheid van de CIO in de advisering van de RvB is geborgd via het hierboven genoemde onafhankelijke portfoliobureau. Naar voorbeeld van de Audit Committee is een IT-Committee ingesteld om de RvB en CIO te adviseren op vraagstukken rondom de ICT-strategie, ICT-ontwikkelingen en governance van ICT. Bezoldiging is volgens de geldende afspraken. Deze vergoeding gaat de bedragen op grond van de Wet ‘Vergoedingen adviescolleges en commissies’, het Besluit ‘Vergoedingen adviescolleges en commissies’ (Stb. 2009, 50) en de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi-publieke sector (WNT) niet te boven.

De samenwerking met de business is verstevigd door de inrichting van drie afdelingen Application Management (Sociaal, Zorg en Generiek) die zo dicht mogelijk tegen de ICT business partners DSV, DPGB en de Staf Directies zijn gepositioneerd. Binnen de afdelingen Application Management wordt in multidisciplinaire teams samengewerkt.

### 3.3.3 Doorontwikkeling ICT-SV-domein

De doorontwikkeling van het IT-landschap in het SV-domein bestaat uit doorvoeren van de wijzigingen uit wetsontwikkelingen, de hierboven genoemde procesverbeteringen en noodzakelijk

---

onderhoud. Daarnaast is er in 2016 gestart met de voorbereidingen inzake de vernieuwing van het AKW-systeem (vAKWerk).

#### **vAKWerk**

Het vAKWerk heeft als doel het realiseren van AKW-ondersteuning in het AA-systeem, waarna het AKW-systeem beëindigd kan worden. Hiermee wordt werkbeparing binnen de dienstverlening gerealiseerd, beheer geoptimaliseerd, externe gegevensuitwisselingen ontdubbeld. De serviceteams zullen na deze optimalisatie in staat zijn tot snellere dienstverlening aan de burger. Hierdoor nemen de uitvoeringskosten af, is het systeem meer toekomstbestendig en ontstaat er voor de burger enige administratieve lastenverlichting.

De realisatie en voortgang van onderliggende business case wordt onderdeel van de projectgovernance.

#### **Van tien naar één administratie**

Afhankelijk van het moment van implementatie van vAKWerk wordt planvorming voor de aanpassing "van 10 naar 1 administratie" gestart. De huidige inrichting stamt uit de jaren 80 van de vorige eeuw. De huidige systemen kennen een tiental data-administraties (per regio) en evenveel batchprocessen. De wijziging is erop gericht dit om te zetten naar één administratie, waardoor grotere flexibiliteit wordt gerealiseerd in werktoedeling over locaties heen. Ook hier gaat het om een project gericht op het wendbaarder en het flexibeler maken van de huidige informatiesystemen en het flexibeler maken van de uitvoering. In 2015 is een impactanalyse uitgevoerd die aantoont dat sprake is van een haalbaar initiatief. Als de projecten vAKWerk en MAF zoals voorzien geheel 2017 doorlopen, kan het project "van 10 naar 1 administratie" starten in 2018.

#### **3.3.4 Doorontwikkeling ICT – PGB-domein**

De SVB heeft, in samenspraak met de keten een samenhangend pakket van veertien maatregelen voorgesteld, waarmee de SVB verwacht een structurele besparing te realiseren van € 35 miljoen. Voor het totaal van de maatregelen geldt dat ze binnen vier jaar ruimschoots worden terugverdiend en kunnen worden overgedragen.

Voor de realisatie van de genoemde functionaliteiten en applicaties en het kunnen waarborgen van goede en continue dienstverlening is een investeringsbesluit in het betaalsysteem, de portalen en een bronregistratiesysteem cruciaal en voorwaardelijk. Deze drie vormen het fundament voor het inrichten van beleidsvrijheid voor verstrekkers en het vereenvoudigen van de regie op zorgovereenkomsten en declaraties.

Het samenhangende pakket van veertien noodzakelijke maatregelen zal het voor de budgethouder makkelijker maken om regie te voeren op de besteding van zijn PGB en geeft verstrekkers betere sturingsmogelijkheden. Bovendien geeft het maatregelenpakket de zekerheid dat de systemen van de SVB zullen aansluiten op het budgethouder portaal.

#### **3.3.5 Informatiebeveiliging**

CISO Office zal in 2016 de governance beschrijven en laten vaststellen door de Raad van Bestuur. De governance geeft de mogelijkheid om onafhankelijk te opereren met het bijbehorende mandaat verkregen door de RvB met daarnaast een functionele lijn naar dezelfde RvB. Dit is de basis van en voor het security framework Security Policy SVB (SPS) dat verder uitgewerkt zal worden met bijbehorende standaarden en onderliggende richtlijnen. Het SPS wordt een rule based beleid. Deze standaarden en richtlijnen voorzien in een basisniveau informatiebeveiliging dat getoetst kan worden aan het tactische normenkader Basisrichtlijnen Informatiebeveiliging Rijksoverheid (BIR). Tevens wordt een steviger CISO Office neergezet dat past bij de SVB-organisatie en haar omgeving, zowel op het vlak van formatieopbouw als de -omvang. Hierbij wordt rekening gehouden met taken en verantwoordelijkheden en zal er meer nadruk gelegd worden op de cyber weerbaarheid van de SVB organisatie.

## 3.4 Overige ontwikkelingen & Going Concern

### 3.4.1 Invulling taakstelling

De SVB heeft een budgetkorting van structureel € 11,4 miljoen vanaf 2018 te realiseren ten opzichte van 2015. Voor 2016 is reeds 3,9 miljoen ingeboekt; in 2017 een tranche van € 4,7 miljoen (cumulatief € 8,6); in 2019 wordt nog € 2,8 miljoen gerealiseerd (cumulatief € 11,4 miljoen). In overleg met SZW is eind 2015 afgesproken op welke wijze de taakstelling wordt gerealiseerd:

Tabel 3.3 Invulling taakstellingen SV SVB 2016 t/m 2018

Categorie	Begroot 2016	Prognose 2016	Oorspronkelijk Begroot '17	Invulling 2017	Begroot 2018
1. SGO-projecten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Nieuw werk	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
3. Vereenvoudiging wetgeving *	0,3	0,0	0,9	0,2	0,7
4. Kanaalsturing	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
5. Huisvesting	2,5	2,5	2,5	2,3	2,7
6. Personele reductie	1,6	1,6	3,2	1,6	3,2
7. Overig en Efficiency intern	0,4	0,0	0,4	0,1	0,4
<b>Totaal doorgevoerde reductie</b>	<b>9,2</b>	<b>8,5</b>	<b>11,4</b>	<b>8,6</b>	<b>11,4</b>
Opgelegde taakstelling Rutte I & II	3,9	3,9	8,6	8,6	11,4

\*Onzekerheid/nog niet definitief ingevuld

#### Toelichting per categorie:

- **SGO-projecten:** Voor de SVB zijn in deze categorie geen directe besparingen te realiseren.
- **Nieuw werk:** Deze besparing is bereikt door aanvullende dekking van de overhead- en infrastructurele kosten van de SVB. In 2017 wordt ca. 15% van de generieke overheadkosten (ad. € 35 miljoen) toegerekend. Dit is ca. € 5,2 miljoen.  
Bij aanvang van de taakstelling werd in de reguliere begroting reeds € 1,4 miljoen toegerekend. De aanvullende dekking is per saldo de in de tabel weergegeven € 3,8 miljoen.
- **Vereenvoudiging wetgeving:** Het is nog onzeker of de beoogde bezuinigingen op dit gebied kunnen worden gerealiseerd. Er zijn drie wetswijzigingen gedefinieerd:
  1. Kwijtschelden kleine vorderingen (grens van € 25 ophogen naar € 113); opbrengst € 0,2 miljoen;
  2. Toekennen van ambtshalve AOW (opbrengst € 0,5 miljoen);
  3. Het in rekening brengen van invorderingskosten bij VWS inzake eigen bijdragen WLZ; opbrengst € 0,2 miljoen.Inzake nummer 1 en 2 vinden nog gesprekken plaats met SZW over de definitieve invulling. Om deze besparingen te realiseren zijn er aanpassingen in de wet- en regelgeving nodig. De laatste maatregel is eveneens niet haalbaar gebleken. De SVB heeft alternatieve dekking gevonden vanuit de lagere rentestand. Deze is in de kolom begroting 2018 voor € 0,2 miljoen overgeheveld naar punt 5.
- **Kanaalsturing:** De beoogde besparing is ingevuld vanuit het toenemende gebruik van de berichtenbox en digitale kanalen, waardoor de portokosten zijn gedaald. Deze besparing is al vanaf 2015 geëffectueerd.
- **Huisvesting:** In de jaren voor 2016 (in het kader van de taakstellingen Balkenende) is reeds € 7 miljoen op de huisvestingskosten bespaard door daling van afschrijvingskosten en onderhoud. Daarnaast wordt de overmaat in gebouwen verhuurd aan derden, hetgeen een bedrag van ca. € 6 miljoen aan baten oplevert.  
Met de uitbreiding van DPGB is de vrije ruimte van voor 2015 nagenoeg geheel benut. De kosten worden doorbelast aan DPGB (op basis van het aantal fte), zijnde een bedrag van € 2,3

miljoen. Er is tevens € 0,2 extra besparing ingeboekt vanuit de lagere rente (zie punt 3).

- **Personele reductie (staf en overhead):** Het afgesproken doel is een reductie van 100 fte, (ad. € 7 miljoen), waarvan uiteindelijk € 3,2 miljoen wordt ingezet ter dekking van de taakstelling, en € 3,8 miljoen voor versterking van de bedrijfsvoering SVB. De SVB heeft eind 2015 een reductie op de staf doorgevoerd. Er is reeds een reductie bereikt van 78 fte. Begin 2017 komt hier 8 fte bij door de centralisatie van de postdiensten. In 2018 zal het restant van de reductie worden gerealiseerd.
- **Overig en efficiency intern:** In de taakstelling is een restcategorie gedefinieerd van besparingsmogelijkheden. In 2017 is hier een kleine invulling voor gepland. De invulling in 2018 wordt binnen de algemene budgettaire ruimte van de SVB gevonden.

In 2017 is de ingevulde besparing hoger dan de budgettaire korting. De middelen worden ingezet ten behoeve van de reguliere bedrijfsvoering.

#### 3.4.2 Inkoop, contractmanagement en duurzaam inkopen

Inkoop en contractmanagement van de SVB zoekt de samenwerking met het Rijk en andere, vergelijkbare overheidsorganisaties om de kwaliteit te verbeteren, de risico's te verminderen en de kosten te verlagen. Met het Rijk sluit de SVB aan bij aanbestedingen via de Inkoop Uitvoerings Combinaties (IUC's) of door gebruik te maken van de Kaderwet ZBO. Daarnaast is de SVB één van de initiatiefnemers van het ZBO Inkoop Netwerk (ZIN) waarin organisaties als UWV, RDW, CBR, RDW, CIZ en Kadaster deelnemen. Met kennisoverdracht en gezamenlijke aanbestedingen wordt deze samenwerking vormgegeven.

De SVB vindt maatschappelijk verantwoord inkopen belangrijk. In 2017 zal de SVB de ingeslagen weg uit voorgaande jaren met betrekking tot duurzaam inkopen vervolgen en initiatieven nemen op het gebied van 'social return'. De SVB kijkt daarbij niet alleen intern, maar toetst ook bij aanbesteding of verwerving dat de leveranciers aan de eisen van duurzaamheid en 'social return' die de SVB hanteert voldoen.

#### 3.4.3 Huisvestingskader (SV en niet-SV)

De SVB beschikt over tien eigen panden en huurt – tijdelijk – één locatie ten behoeve van DPGB. Door de jaren heen is het personeelsbestand SV afgenomen en is overmaat ontstaan. De Raad van Bestuur heeft bepaald dat, met het oog op continuïteit, de regionale spreiding van de locaties wordt behouden. De belangrijkste reden hiervoor is behoud van kennis en lokale werkgelegenheid. Bij het vaststellen van de huisvestingsbehoefte speelt de toekomst – en omvang – van DPGB een belangrijke rol. Deze is nu nog onzeker.

Het huisvestingsbeleid is er op gericht kantoorruimte voor de SVB-medewerker zo optimaal mogelijk in te richten, passend bij de nieuwe werkvormen zoals resultaat verantwoordelijke teams. Eventuele overmaat zal worden verhuurd. Om dit te realiseren blijft de SVB actief op zoek naar externe huurders, waarbij wij ons inspannen partijen binnen de Rijksoverheid en andere ZBO's huisvesting te bieden.

Bij de maatregelen tot het terugdringen van overmaat hanteren wij de volgende criteria:

- er is een redelijke slagingskans bij het vinden van een geschikte huurder;
- er is een kostendekkende en/of marktconforme huurprijs te behalen;
- de hoeveelheid m<sup>2</sup> VVO leidt tot een goede huromzet in relatie tot de hiervoor noodzakelijke investeringen;
- indien zich een mogelijkheid voordoet een pand te verkopen met een positieve *business case*, zal gezocht worden naar passende huurruimte in de regio.

---

Het huisvestingsbeleid zal in 2018 worden herijkt (conform de meibrief). Dan zal ook opnieuw het belang van de regionale spreiding worden afgewogen

In 2017 is 27% van de beschikbare kantoorruimte verhuurd aan derden. De overmaat is hierdoor nihil.

#### **3.4.4 Duurzaamheid binnen facilities**

Periodiek houdt de SVB een CO<sub>2</sub>-benchmark om te monitoren of de SVB op koers ligt in het streven naar een CO<sub>2</sub>-neutrale bedrijfsvoering in 2020. Het woon-werkverkeer en dienstreizen zijn samen goed voor 85% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. De SVB besteedt extra aandacht aan het terugdringen en/of het vergroenen van deze verkeersbewegingen door middel van stimulerende maatregelen binnen haar cao en aanvullende afspraken met leveranciers van vervoer.

Ook het vastgoed van de SVB wordt op een duurzame wijze beheerd. Vrijwel alle panden hebben een energielabel op A- en B-niveau en er wordt aandacht besteed aan energimanagement. Daarnaast wordt er ook in 2017 voortdurend gekeken of er mogelijkheden zijn om onze panden verder te vergroenen.



---

## 4 Begroting 2017

Dit hoofdstuk bevat overzichten met betrekking tot de begroting op hoofdlijnen, de ontwikkeling van het aantal gerechtigden en de kosten per wet. De uitvoeringskosten worden gespecificeerd per domein en per kostencategorie. Tevens wordt inzicht gegeven in de formatieontwikkelingen, investeringen en ICT-kosten.

Overigens zijn er bij een aantal tabellen afrondingsverschillen.

### 4.1 Kerngegevens

In onderstaande tabel worden de beschikbare middelen en kosten omtrent de verschillende domeinen weergegeven. De kostenbegroting van de SVB bedraagt in 2017 € 304,3 miljoen; de beschikbare middelen zijn € 299,1 miljoen. Dit financieringstekort wordt gedekt door aanwending van de egalisatiereserve die in 2015 is gevormd.

Tabel 4.1 Middelen versus begroting (1 = € 1 miljoen)

Begroting 2017	SV	PGB	niet-SV	Totaal
Middelen	215,4	63,5	20,3	299,1
Kosten	221,1	63,5	19,7	304,3
Saldo	-5,7	0,0	0,5	-5,2
Egalisatiereserve	5,7			5,7
Tekort	-0,0	0,0	0,5	0,5

In onderstaande tabel zijn de mutaties van het budget (beschikbare middelen) ten opzichte van de voorgaande jaren weergegeven.

Tabel 4.2 Uitvoeringskosten totaal staande organisatie en projecten (1 = € 1 miljoen)

	Begroting	Actuele Begroting	Jaarplan	Realisatie
	2017	2016	2016	2015 *
<b>Regulier kader</b>	204,1	212,5	208,2	215,0
Volumeprognose	-3,0	-	-	-
Veranderagenda	5,0	-	-	-
Vakwerk	6,0	-	-	-
Overig nieuw beleid	0,2	-	-	-
Loon- en prijscompensatie 2016	3,1	-	0,3	-
<b>Totaal SV-kader gefinancierd door SZW</b>	<b>215,4</b>	<b>212,5</b>	<b>208,5</b>	<b>215,0</b>
<b>Niet-SV zorg domein</b>				
Trekkingsrechten	63,5	73,0	71,3	75,0
Coulancebeleid	-	3,9	-	-
<b>Niet-SV overig</b>				
V&O	10,3	11,3	11,0	10,2
Opsporing onverzekerden	2,6	2,1	2,0	2,0
TNS	0,4	0,4	0,4	0,4
Pensioenregister	0,2	0,9	0,9	0,6
Mantelzorg	-	-	-	1,2
FVP	-	-	-	0,3
Derden	6,8	6,6	6,3	7,5
<b>Subtotaal</b>	<b>83,8</b>	<b>98,1</b>	<b>91,8</b>	<b>97,3</b>
<b>Middelen SVB</b>	<b>299,1</b>	<b>310,6</b>	<b>300,3</b>	<b>312,3</b>
Dotatie voorzieningen*	-	-	-	14,1
Kosten	304,3	310,6	300,3	298,2
Verschil	-5,2	-	0,0	-0,0
Egalisatiereserve	5,7	-	-	0,0
<b>Saldo</b>	<b>0,5</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,0</b>

\* Dotatie voorzieningen ad. € 14,2 voor SV; -0,1 (vrijval) niet-SV.

Het beschikbare budget van de SVB is voor 2017 € 299,1 miljoen. Ten opzichte van het oorspronkelijk budget uit begrotingsjaar 2016 betekent dit een relatief geringe daling van € 1,3 miljoen. Binnen de verschillende budgetcomponenten hebben echter een groot aantal wijzigingen

plaatsgevonden, zowel binnen het SV-domein als bij de niet-SV-regelingen. Het betreft de volgende mutaties:

#### **Mutaties in het SV-budget**

- Het reguliere SV-kader is verminderd met € 4,7 miljoen. Dit betreft de taakstelling Rutte II, tranche 2017.
- Er is een volumekorting doorgevoerd van afgerond € 3,0 miljoen. Dit betreft de som van een daling in het aantal aanvragen AOW vanwege leeftijdsverhoging AOW, een daling van het aantal gerechtigden AIO en een stijging van het aantal mutaties bij de AKW.
- Er is een structurele toekenning voor loon- en prijsstijgingen ad. € 3,1 miljoen.
- Het ministerie van SZW heeft ten behoeve van het realiseren van de veranderagenda voor 2017 een bedrag van € 5,0 miljoen toegekend. Hiervan wordt € 1,0 miljoen ingezet ten behoeve van activiteiten om de continuïteit te waarborgen, € 3,5 miljoen voor verbetering wendbaarheid en € 0,5 miljoen voor procesverbetering.
- Daarnaast ligt er een voorwaardelijke toekenning van € 3,0 + € 6,0 miljoen voor de realisatie van vAKWerk in respectievelijk 2016 en 2017. Deze toezegging wordt definitief na een positief advies van het BIT.

#### **Mutaties in het niet-SV-budget**

- Bij het ministerie van VWS is een conceptbegroting van € 63,5 miljoen ingediend voor trekkingsrechten PGB 2017. Ten opzichte van het budget in 2016 betreft dit een daling van € 7,8 miljoen. De daling komt voornamelijk voort uit vermindering van de incidentele werkzaamheden die werden uitgevoerd ten behoeve van de invoering van de trekkingsrechten.
- V&O: door afname van het aantal gerechtigden daalt de begroting met enkele honderdduizenden euro's.
- Pensioenregister (BOPR): budgetdaling van € 0,6 miljoen. In 2017 zal de SVB haar taken gaan overdragen aan een andere uitvoerder. Er zullen in 2017 nog overdrachtskosten ontstaan van circa € 0,2 miljoen. Deze zullen in rekening worden gebracht.
- Derden: de inkomsten uit dienstverlening aan derden en de verhuur van ruimten in SVB panden nemen toe. Bij de huurinkomsten betreft de toename de indexering op het tarief. Omdat er vrijwel geen leegstand meer is in de panden, neemt het aantal verhuurde m2 nauwelijks toe.

De totale kosten de SVB overstijgen de beschikbare middelen. De financiering van dit tekort geschiedt vanuit de egalisatiereserve. In deze reserve is ultimo 2016 een bedrag van € 5,8 miljoen opgenomen: een algemene post van € 2,1 miljoen en een bedrag van € 3,7 miljoen dat gereserveerd is voor de financiering van de business case 'intensivering toezicht' in 2019. In de financieringsafspraken over de veranderagenda is afgesproken dat deze middelen in 2017 ingezet kunnen worden; de SVB zorgt dat in 2019 de middelen zijn aangevuld. In de begroting 2018 zal worden aangegeven hoe dit bedrag wordt gerealiseerd.

## **4.2 Ontwikkelingen in volumina en kosten per regeling**

In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de volumina (aantal aanvragen en aantal gerechtigden) opgenomen. Deze ontwikkeling vormt de basis voor de financiering; via het zogenaamde 'lightmodel' wordt de volumeontwikkeling (x tarief) vertaald in de budgetten per wet (zie tabel 4.4).

Tabel 4.3 Volumina

Wet/regeling	Aantal aanvragen 2017 1)	Prognose nieuwe gerechtigden 2017 1)	Prognose gerechtigden (ultimo 2017)	% Stijging gerechtigden t.o.v. 2016	Prognose gerechtigden (ultimo 2016)	Realisatie gerechtigden 2015
<u>SV</u>						
AOW	176.904	173.545	3.425.169	1%	3.397.380	3.371.258
AKW 2)	126.503	125.557	1.910.609	0%	1.913.332	1.916.963
AKW+ 3)	nvt	nb	8.256	0%	8.264	4.783
Anw	9.394	4.002	32.749	-5%	34.361	36.101
AIO 4)	6.609	6.684	40.358	0%	40.538	41.207
WKB 2)	nb	nb	13.192	-1%	13.281	13.265
WKO 2)	nb	nb	505	0%	505	444
TAS-regeling	580	355	355	0%	355	384
OBR	2.500	2.200	2.200	-31%	3.200	2.380
IOAOW	nvt	nvt	3.425.169	1%	3.397.380	3.371.353
Remigratiewet 5)	600	350	7.300	0%	7.290	7.302
Bijstand Buitenland	0	0	160	-5%	168	176
<u>niet-SV-zorgdomein 6)</u>						
WLZ	nb	nb	36.660	31%	28.000	34.262
JW	nb	nb	18.657	-25%	25.000	25.895
WMO	nb	nb	70.184	-16%	84.000	82.408
ZVV	nb	nb	8.379	5%	8.000	8.379
<u>niet-SV overig</u>						
V&O WBP	25	6	1.360	-14%	1.576	1.819
V&O WUBO	250	112	9.715	-6%	10.285	10.833
V&O WUV	185	56	9.222	-6%	9.790	10.375
V&O TVP	60	60	60	0%	60	18
V&O AOR	216	119	1.949	0%	1.942	1.916
TNS	167	167	167	0%	167	163

- 1) Aantal aanvragen betreft afgehandelde aanvragen; prognose nieuwe gerechtigden betreft het aantal toekenningen.
- 2) Dit betreft het jaargemiddelde.
- 3) Voorheen TOG+. Het betreft hier een voorlopig realisatiecijfer.
- 4) Er kan meer dan een toekenning per jaar plaatsvinden i.v.m. herleving uitkering na verblijf in buitenland.
- 5) Excl. nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn exclusief basisvoorziening.
- 6) Betreft het aantal budgetten.

De belangrijkste volumeontwikkelingen voor 2017 betreffen:

- Door de vergrijzing van de bevolking neemt het aantal gerechtigden voor AOW en Inkomensondersteuning AOW (IOAOW) toe, maar deze stijging blijft beperkt door de verhoging van de AOW-leeftijd.
- Het aantal kinderbijslagkinderen is redelijk stabiel.
- De ontwikkeling van het aantal Anw'ers daalt, omdat de instroom van nieuwe nabestaanden in de Anw kleiner is dan de uitstroom van voormalig gerechtigden van de Algemene Weduwen- en Wezenwet.
- OBR: de grootste groep OBR-gerechtigden heeft een pre-pensioenregeling die vóór 2013 is ingegaan. Omdat er steeds meer tijd is verstreken sinds begin 2013 voldoen er ieder jaar minder mensen aan deze voorwaarden. De OBR-regeling is uitgebreid met mensen die tussen 2013 en juli 2015 met 'pre-pensioen' zijn gegaan. Gezien de beperkte duur dat zij recht kunnen hebben, wordt echter verwacht dat dit tot minder aanvragen leidt dan van de oorspronkelijke OBR-groep. De staatssecretaris heeft inmiddels aangekondigd om de terugwerkende kracht bij aanvragen uit te breiden, in combinatie met een meer intensieve voorlichting van de SVB. In bovengenoemde cijfers is nog geen rekening gehouden met de effecten van deze beleidsvoornemens.
- Bijstand buitenland: er vindt geen nieuwe instroom plaats. Het aantal gerechtigden neemt al jaren zeer geleidelijk af.

## Niet-SV

- PGB: Het vermelde aantal gerechtigden is conform de opgave van de VNG en van het ministerie van VWS. De afwijkingen met de realisatie van 2015 en begroting voor 2016 worden onder meer veroorzaakt door overhevelingen van gerechtigden.
- V&O: Het aantal gerechtigden neemt geleidelijk af, aangezien de instroom van nieuwe gerechtigden beperkt is.

Tabel 4.4 Kosten per wet (1 = € 1 miljoen)

	Begroting	Mutatie t.o.v.	Actuele Begroting	Jaarplan	Realisatie
	2017	jaarplan 2016	2016	2016 *	2015 **
<b>SV</b>					
AOW	113,5	6%	109,5	106,8	103,0
Anw	9,8	-7%	11,5	10,5	10,0
AKW	65,6	9%	60,0	59,9	56,4
TAS	1,0	7%	1,0	0,9	1,1
AIO	22,4	-1%	23,0	22,7	21,9
WKB/WKO	5,9	44%	4,1	4,1	5,3
Bijstand Buitenland	0,3	3%	0,3	0,3	0,2
Overbruggingsregeling AOW	0,7	-46%	1,2	1,3	1,2
Remigratiewet	1,9	-5%	1,9	2,0	1,8
<b>Subtotaal SV</b>	<b>221,1</b>	<b>6%</b>	<b>212,5</b>	<b>208,5</b>	<b>200,8</b>
<b>Niet-SV zorgdomein</b>					
WLZ	23,7	10%	23,3	21,6	22,3
JW	11,2	-22%	15,6	14,5	15,1
WMO	26,6	-20%	35,7	33,1	35,0
ZVW	1,9	-11%	2,3	2,1	2,7
<b>Subtotaal niet-SV zorgdomein</b>	<b>63,5</b>	<b>-11%</b>	<b>76,9</b>	<b>71,3</b>	<b>75,0</b>
<b>Niet-SV overig</b>					
Wuvo	9,8	-11%	11,3	11,0	10,3
Opsporing onverzekerden	2,5	30%	2,1	1,9	2,0
TNS	0,4	9%	0,4	0,4	0,4
Pensioenregister	0,2	-75%	0,9	0,9	0,6
Mantelzorg	-	-	-	-	1,2
FVP	-	-	-	-	0,3
Dekking vanuit opbrengsten derden ***	6,8	8%	6,6	6,3	7,5
<b>Subtotaal niet-SV overig</b>	<b>19,7</b>	<b>-4%</b>	<b>21,2</b>	<b>20,5</b>	<b>22,4</b>
<b>Totaal</b>	<b>304,3</b>	<b>1%</b>	<b>310,6</b>	<b>300,3</b>	<b>298,2</b>

\* Definitief jaarplan 2016.

\*\* Exclusief dotaties aan voorziening.

\*\*\* Huurinkomsten, vertaalwerk, juridische diensten etc..

Toelichting op de belangrijkste ontwikkelingen in de kosten per wet:

- AOW: De kosten van nemen toe. Er is een stijging van het aantal gerechtigden en de kosten van de veranderagenda komen grotendeel ten laste van de AOW.
- Anw: de daling van de kosten is een gevolg van de afname van het aantal gerechtigden.
- AKW: de kosten nemen fors toe ten opzichte van 2016. Dit heeft te maken met de begrote kosten voor vAKWerk (ad. € 6 miljoen) die volledig aan deze wet worden toegerekend.
- AIO: ondanks dat het aantal gerechtigden stabiel is, nemen de kosten toe. Er is meer werk per gerechtigde. Als gevolg van de samenloop met OBR en AOW is de beoordeling arbeidsintensiever.

- WKB: de toename in de kosten wordt veroorzaakt door handmatig beoordelingswerk in het kader van de uitwisseling met de belastingdienst.
- OBR: de kostendaling hangt samen met de daling van het gebruik van de regeling.

#### Niet-SV

- PGB: De toerekening van de kosten over de wetten WLZ, JW, WMO en ZvW vindt (vanwege het causale verband met het werk) plaats op basis van het aantal zorgovereenkomsten, en niet op het aantal budgethouders (gerechtigden), zoals vermeld in tabel 4.3.
- Opsporing onverzekerden: de toename ten opzichte van 2016 wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal aanvragen door buitenlandse studenten.
- Pensioenregister: de afname is een direct gevolg van het voorgenomen besluit om deze taak niet meer uit te voeren. Kosten in 2017 zijn transitiekosten.

De uitvoeringskosten gedeeld door het aantal gerechtigden geeft de kosten per klant. In onderstaande tabel is de ontwikkeling vanaf 2012 weergegeven. Bij de kleinere wetten (AIO-Anw-Bijstand Buitenland) zien we een toename van de kosten per klant. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat de kosten van de systemen (en andere indirecte kosten) niet evenredig afnemen met de volume dalingen.

Tabel 4.5 Kosten per klant (1 = € 1)

	Begroting 2017	Mut bg17	Jaarplan 2016	Realisatie 2015	Realisatie 2014	Realisatie 2013	Realisatie 2012
		t.o.v. jrpln 16					
<b>SV</b>							
AOW	33,1	5%	31,4	30,5	38,0	35,7	35,9
Anw	299,9	5%	285,9	277,1	268,0	294,6	237,5
AKW	34,2	9%	31,3	29,5	33,0	34,0	36,5
TAS	2.828,7	4%	2.712,8	2.748,1	3.094,0	2.460,1	3.031,9
AIO*	555,0	21%	459,2	531,9	487,0	351,1	403,5
WKB/WKO	431,3	16%	371,4	476,1	477,0	414,0	400,0
Bijstand Buitenland	2.077,5	12%	1.860,0	897,7	1.026,0	1.483,0	2.498,0
Overbruggingsregeling AOW	309,2	-		509,2	141,0	451,0	
Remigratie	253,7	-10%	282,7	273,9	438,0	334,0	376,0
<b>Niet-SV zorgdomein</b>							
WLZ	647,3	nvt	nb				
JW	602,7	nvt	nb				
WMO	379,5	nvt	nb				
ZVW	223,2	nvt	nb				
<b>Niet-SV overig</b>							
Wuvo	439,2	-3%	451,8	430,2	434,0	390,1	354,1
TNS	2.476,7	-14%	2.880,3	2.543,2	3.298,0	4.165,1	4.541,7

\*AIO dit betreft de kosten per huishouden

Tabel 4.6 toont de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten. Het blijkt dat bij de kleinere regelingen het aandeel uitvoeringskosten ten opzichte van uitkeringslasten over het algemeen hoger is dan bij de grote regelingen. Deze verschillen in percentages hangen grotendeels samen met de arbeidsintensiteit van de regelingen (hoge complexiteit en veelal lage digitaliteit).

Tabel 4.6 Uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten (1 = € 1 miljoen)

	Uitvoeringskosten (uvk) 2017	Uitkeringslasten (ukl) 2017	Uvk als % van ukl
<b>SV</b>			
AOW	113,5	36.530,0	0,3%
Anw	9,8	413,0	2,4%
AKW	65,6	3.333,3	2,0%
TAS	1,0	3,5	28,7%
AIO	22,4	241,3	9,3%
WKB/WKO	5,9	16,8	35,2%
Bijstand Buitenland	0,3	1,5	22,2%
Overbruggingsregeling AOW	0,7	3,4	20,0%
Remigratiewet	1,9	44,5	4,2%
<b>Subtotaal SV</b>	<b>221,1</b>	<b>40.587,3</b>	<b>0,5%</b>
<b>Niet-SV zorgdomein</b>			
WLZ	23,7	nb	-
JW	11,2	nb	-
WMO	26,6	nb	-
ZVW	1,9	nb	-
<b>Subtotaal niet-SV zorgdomein</b>	<b>63,5</b>	<b>2.200,0</b>	-
<b>Niet-SV overig</b>			
Wuvo	9,8	276,4	3,5%
TNS	0,4	3,2	12,9%
Opsporing onverzekerden	2,5	nvt	-
Pensioenregister	0,2	nvt	-
Overige derden	6,8	nvt	-
<b>Subtotaal niet-SV overig</b>	<b>19,7</b>	<b>279,6</b>	<b>7,1%</b>
<b>Totaal</b>	<b>304,3</b>	<b>43.066,9</b>	<b>0,7%</b>

De uitkeringslasten SV zijn conform SVB Juni nota 2016. Er is nog geen raming beschikbaar voor de uitkeringslasten van de PGB. Deze wordt in oktober 2016 verwacht.

Onderstaande tabel bevat de voorschootaanvragen uitkeringslasten SV per maand.

Tabel 4.7 Voorschootaanvragen uitkeringslasten 2017 per maand

Op transactiebasis in miljoenen euro's	AKW*	AIO	TAS	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari 2017	835,9	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,8	0,2	861,8
februari 2017	4,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,7	0,2	29,8
maart 2017	2,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,7	0,3	27,9
april 2017	820,6	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,7	0,3	846,5
mei 2017	4,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,7	0,3	29,9
juni 2017	2,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,12	3,7	0,3	27,9
juli 2017	829,8	20,1	0,29	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	855,7
augustus 2017	4,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	29,9
september 2017	2,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	27,9
oktober 2017	823,0	20,1	0,29	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	848,9
november 2017	4,0	20,1	0,30	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	29,9
december 2017	2,0	20,2	0,30	1,3	0,1	0,13	3,7	0,3	28,0
<b>Totaal</b>	<b>3.333,3</b>	<b>241,3</b>	<b>3,5</b>	<b>15,6</b>	<b>1,2</b>	<b>1,5</b>	<b>44,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3.644,3</b>

\*inclusief AKW+

### 4.3 Uitvoeringskosten

In onderstaande tabellen zijn de uitvoeringskosten (totaal begroot op € 304,3 miljoen) gespecificeerd naar de kostencategorieën én onderverdeeld naar de afzonderlijke domeinen. In de tabellen 4.14 zijn de kosten van de diverse regelingen nader gespecificeerd.

**Tabel 4.8.a Uitvoeringskosten naar categorie, SV en niet-SV (1 = € 1 miljoen)**

	Totaal Begroting 2017	SZW	VWS*	Overig	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Personeelskosten	236,6	174,6	60,8	1,2	247,9	236,7	237,1
Huisvestingskosten	18,4	8,9	3,6	5,8	19,4	19,5	19,1
Automatiseringskosten	28,8	22,8	6,0	0,0	24,6	25,1	22,5
Bureaunkosten	6,0	4,3	1,7	0,0	6,4	6,4	5,8
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	14,5 -	10,4 -	3,7 -	0,4 -	12,3 -	12,5 -	13,6 14,1
<b>Totaal</b>	<b>304,3</b>	<b>221,1</b>	<b>75,8</b>	<b>7,4</b>	<b>310,6</b>	<b>300,3</b>	<b>312,3</b>
		73%	25%	2%			

\* Bevat de regelingen PGB, V&O en Opsporing onverzekerden.

**Tabel 4.8.b Uitvoeringskosten naar categorie, SV (1 = € 1 miljoen)**

	Totaal SV Begroting 2017	SZW	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Personeelskosten	174,6	174,6	172,6	164,1	162,0
Huisvestingskosten	8,9	8,9	9,0	10,4	8,1
Automatiseringskosten	22,8	22,8	17,9	21,7	18,0
Bureaunkosten	4,3	4,3	4,7	4,6	4,2
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	10,4 -	10,4 -	8,3 -	7,6 -	8,5 14,2
<b>Totaal</b>	<b>221,1</b>	<b>221,1</b>	<b>212,5</b>	<b>208,5</b>	<b>215,0</b>

**Tabel 4.8.c Uitvoeringskosten naar categorie, niet-SV-zorgdomein (1 = € 1 miljoen)**

	Totaal Zorg- begroting 2017	VWS Begroting 2017	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Personeelskosten	52,1	52,1	63,6	62,1	63,7
Huisvestingskosten	3,1	3,1	4,3	2,9	5,0
Automatiseringskosten	4,7	4,7	5,5	2,4	3,0
Bureaunkosten	1,3	1,3	1,3	1,4	1,3
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	2,2 -	2,2 -	2,2 -	2,5 -	2,0 -
<b>Totaal</b>	<b>63,5</b>	<b>63,5</b>	<b>76,9</b>	<b>71,3</b>	<b>75,0</b>

**Tabel 4.8.d Uitvoeringskosten naar categorie, niet-SV-overig (1 = € 1 miljoen)**

	Tot. ov. niet-SV begroting 2017	VWS- begroting 2017	TNS- begroting 2017	BOPR- begroting 2017	Derden begroting 2017	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Personeelskosten	9,9	8,7	0,0	0,2	1,0	11,7	10,5	11,4
Huisvestingskosten	6,3	0,5	0,0	-	5,8	6,2	6,1	6,0
Automatiseringskosten	1,3	1,3	0,0	-	-	1,2	1,0	1,6
Bureaunkosten	0,4	0,4	0,0	-	-	0,3	0,4	0,3
Diensten en diversen (Dotatie voorzieningen)	1,9 -	1,5 -	0,4 -	- -	- -	1,8 -	2,4 -	3,2 -0,2
<b>Totaal</b>	<b>19,7</b>	<b>12,3</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>6,8</b>	<b>21,2</b>	<b>20,5</b>	<b>22,3</b>

\* Pensioenregister.

Toelichting op de kostenontwikkeling per categorie:

- Personeelskosten: deze zijn vrijwel gelijk aan de personeelskosten in het jaarplan voor 2016. In het SV-domein zijn de kosten toegenomen als gevolg van de uitvoering van de veranderagenda en vAKWwerk. In het zorgdomein zijn de kosten afgenomen als gevolg van de lagere benodigde



formatie. De personeelskosten worden in onderstaande tabellen (4.9 en 4.10) verder toegelicht.

- Huisvesting: de daling van deze kosten houden verband met de dalende rente. De SVB hanteert in de begroting 2017 een percentage van 1,3. Voor 2016 werd uitgegaan van 1,9%. We betalen rente over een activawaarde van € 142 miljoen (grond en gebouwen).
- Automatiseringskosten nemen toe als gevolg van de uitvoering van de veranderagenda en de versterking van de IT-infrastructuur (zie investeringsbegroting).
- Bureaunkosten zijn iets lager begroot wegens de daling van portokosten door meer digitale contacten.
- Diensten en diversen: kosten nemen toe als gevolg van een groter beroep op externe deskundigheid/advisering.

In de categorie personeelslasten wordt onderscheid gemaakt tussen de loonkosten voor interne medewerkers, de kosten voor uitzendkrachten, kosten voor externe inhuur en de overige personeelskosten (arbo-kosten, reis- en verblijfkosten en opleidingskosten).

Tabel 4.9 Specificatie personeelskosten (1 = € 1 miljoen)

	Begroting	Actuele begroting	Jaarplan	Realisatie
	2017	2016	2016	2015
<b>Personeelskosten:</b>				
Intern personeel	198,0	198,6	198,4	168,0
Uitzendkrachten	13,2	13,2	12,5	46,6
Externe medewerkers	16,5	13,4	9,6	18,2
Overige personeelskosten	9,0	22,8	16,1	4,5
<b>Totaal</b>	<b>236,6</b>	<b>247,9</b>	<b>236,7</b>	<b>237,1</b>

#### Toelichting

- Bij het opstellen van de begroting 2017 is uitgegaan van de voor 2016 geldende percentages voor sociale lasten. De cao van de SVB loop per 31 december 2016 af. Er is in deze begroting geen rekening gehouden met de effecten van een nieuwe cao.
- De loonkosten zijn gebaseerd op de geplande formatie (zie volgende tabellen). De totale omvang van de formatie neemt toe; deze toename manifesteert zich vooral bij het SV-domein. Dit gevolg van de veranderagenda en vAKWerk.
- Bij DPGB neemt het aantal medewerkers af ten opzichte van 2016 door de afname van incidentele activiteiten en het meer stroomlijnen van processen.
- De kosten van externe inhuur nemen toe ten opzichte van de begroting 2016, echter zijn lager begroot dan de realisatie 2015. De SVB moet met name in het IT-domein een beroep blijven doen op de externe markt voor het binnenhalen van schaarse kennis en capaciteit.
- De afwijking in 2017 (ten opzichte van de realisatie 2015 en begroting 2016) in 'overige personeelskosten' wordt veroorzaakt door niet toegerekende kosten over de categorieën intern personeel, uitzendkrachten en externe medewerkers. Deze worden bij de realisatie uiteindelijk in de betreffende categorieën verantwoord.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2017 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2016 en 2015.

Tabel 4.10 Formatie SVB (gemiddeld aantal FTE's op jaarbasis)

	Formatie 2017	Actuele Formatie 2016	Formatie jaarplan 2016	Bezetting 2015 *
Interne medewerkers	3.415	3.264	3.133	2.638
Uitzendkrachten		247	247	796
Externe medewerkers	87	92	65	117
	3.502	3.603	3.445	3.551
Niet ingedeeld				74
	3.502	3.603	3.445	3.625

	Formatie 2017	Actuele Formatie 2016	Formatie jaarplan 2016	Bezetting 2015 *
SV	2.782	2.711	2.551	2.665
Niet-SV zorgdomein	657	825	828	885
Niet-SV overig	63	67	66	75
	3.502	3.603	3.445	3.625

	Formatie 2017	Actuele Formatie 2016	Formatie jaarplan 2016	Bezetting 2015 *
Hoofdkantoor (Staf/HR&F/IT)	868	805	648	795
Dienstverlening SV (DSV)	1.888	1.889	1.903	1.870
Dienstverlening niet-SV**	89	84	66	75
Dienstverlening Zorg (DPGB)	657	825	828	885
	3.502	3.603	3.445	3.625

\* Bron: Jaarverslag 2015.

\*\* V&O, TNS en Opsporing onverzekerden.

#### 4.4 Specificaties van de begroting

In tabel 4.11 zijn de opbrengsten nader gespecificeerd. De opbrengsten zijn in de begroting onderdeel van de middelen (overig niet-SV-derden).

Tabel 4.11 Opbrengsten (1 = € 1 miljoen)

	Begroting 2017	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Personeel	1,0	0,4	0,3	0,9
Huisvesting	5,8	5,7	5,5	5,4
Automatisering	-	-	-	-
Bureau	-	-	-	0,0
Diensten en diversen	-	0,6	0,4	1,2
<b>Totaal</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>7,5</b>

De opbrengsten bestaan uit:

- Doorbelaste personeelskosten aan derden voor specifieke diensten zoals vertalingen en adviezen;
- Huuropbrengsten: deze zijn iets hoger dan in 2016 door indexering van de tarieven;
- Juridische diensten.

De huisvestings- en automatiseringskosten worden voor een groot deel bepaald door de afschrijvingen (uit het verleden) en de geplande investeringen. In tabel 4.12 is de investeringsbegroting 2017 weergegeven.

De belangrijkste investering voor 2017 betreft de vervanging van de werkplekapparatuur. De SVB gaat over naar een nieuw werkplekconcept. Daarnaast betreft het vervanging van de bestaande apparatuur die reeds is afgeschreven.

De investering was oorspronkelijk in 2016 gepland, maar is doorgeschoven naar 2017.

Tabel 4.12 Materiële activa (1 = € 1 miljoen)

	Begroting 2017	Actuele begroting 2016	Jaarplan 2016	Realisatie 2015
Verbouwingen	0,2	0,3	-	0,3
Installaties	0,7	0,7	1,1	0,3
Meubilair/Stoffering	1,3	0,5	0,9	0,6
Wagenpark	0,2	0,1	-	-
Facilitaire investeringen	2,4	1,6	2,2	1,2
Automatiseringsapparatuur	7,8	6,8	10,4	2,6
<b>Totaal</b>	<b>10,3</b>	<b>8,4</b>	<b>12,6</b>	<b>3,8</b>

De volgende tabel geeft de totale kosten van de ICT aan. Dit betreft zowel het SV- als het niet-SV gedeelte. De stijging in de ICT kosten hangt samen met de veranderagenda en de realisatie van vAKWerk.

**Tabel 4.13 ICT-kosten (1 = € 1 miljoen)**

	Begroting 2017	SZW	VWS zorg	VWS ov	Actuele begroting 2016	Realisatie 2015
<i>Personeelskosten*</i>						
Intern personeel	24,6	19,6	4,8	0,3	22,2	16,0
Externe medewerkers	14,6	10,6	4,0	-	8,2	10,2
Overige personeelskosten	1,0	0,9	0,2	0,0	1,0	1,0
	40,3	31,1	8,9	0,3	31,4	27,2
<i>Automatiseringskosten**</i>						
Rente- en afschrijvingkosten	5,5	4,3	0,9	0,2	3,5	1,9
Overige automatiseringskosten	23,3	18,4	3,8	1,0	21,0	20,3
	28,8	22,8	4,7	1,3	24,5	22,2
<b>Totaal</b>	<b>69,1</b>	<b>53,9</b>	<b>13,6</b>	<b>1,5</b>	<b>55,9</b>	<b>49,4</b>

\*) Personeelskosten van de directie IT.

\*\*) Automatiseringskosten van de gehele SVB; per opdrachtgever naar rato verdeeld.

#### 4.5 Kostentoerekening

In de kostentoerekeningsmethodiek van de SVB wordt onderscheid gemaakt tussen directe kosten en indirecte kosten (overhead). De directe kosten bestaan personeelskosten, automatisering -en overige "out of pocket" kosten, voortkomend uit de directie Dienstverlening (SV en V&O) en kosten van de directie DPGB ten behoeve van het zorgdomein. Deze worden voor 100% toegerekend aan de betreffende wetten.

Daarnaast worden ICT-kosten en specifieke inzet bij stafdiensten eveneens direct (100%) aan de betreffende wetten toegerekend.

Voor de indirecte kosten, zijnde de overheadkosten van de generieke stafdiensten, huisvestingskosten en werkplekautomatisering, geldt dat deze worden toegerekend op basis van een sleutel, zijnde de verhouding in de productie fte's.

De toepassing van bovengenoemde methodiek leidt tot de volgende toerekeningen voor de belangrijkste wetten/domeinen:

**Tabel 4.14.a Opbouw SUWI-begroting (1 = € 1 miljoen)**

	Interne begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten DSV	119,6	111,3	-	0,0	3,7	4,5	118,1
IT kosten	29,5	14,2	-	15,2	-	-	24,0
Werkplekautomatisering	6,6	-	-	6,6	-	-	6,5
Huisvesting	8,7	-	8,7	-	-	-	8,9
Overhead	56,7	49,1	0,2	0,9	0,6	5,9	55,0
	221,1	174,6	8,9	22,8	4,3	10,4	212,5

**Tabel 4.14.b Opbouw PGB-begroting (1 = € 1 miljoen)**

	Interne begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten DPGB	42,1	39,2	-	0,1	1,2	1,6	53,5
IT kosten DPGB	8,5	6,2	-	2,3	-	-	8,5
Werkplekautomatisering	2,3	-	-	2,3	-	-	3,1
Huisvesting	3,1	-	3,1	-	-	-	4,3
Overhead	7,5	6,7	0,0	0,0	0,1	0,6	7,6
	63,5	52,1	3,1	4,7	1,3	2,2	76,9

**Tabel 4.14.c Opbouw V&O-begroting (1 = € 1 miljoen)**

	Interne begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten V&O	7,5	5,7	0,1	0,0	0,3	1,3	8,9
IT kosten	1,0	-	-	1,0	-	-	1,0
Werkplekautomatisering	0,2	-	-	0,2	-	-	0,2
Huisvesting	0,2	-	0,2	-	-	-	0,3
Overhead	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	0,1	1,0
	9,8	6,6	0,4	1,1	0,3	1,4	11,3

**Tabel 4.14.d Opbouw WLZ-begroting, opsporing onverzekerden (1 = € 1 miljoen)**

	Interne begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten WLZ	-	-	-	-	-	-	-
IT kosten	-	-	-	-	-	-	-
Werkplekautomatisering	0,1	-	-	0,1	-	-	0,1
Huisvesting	0,2	-	0,2	-	-	-	0,1
Overhead	2,3	2,1	0,0	0,0	0,1	0,1	1,9
	2,5	2,1	0,2	0,1	0,1	0,1	2,1

**Tabel 4.14.e Opbouw TNS-begroting (1 = € 1 miljoen)**

	Interne begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten	-	-	-	-	-	-	-
IT kosten DPGB	-	-	-	-	-	-	-
Werkplekautomatisering	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0
Huisvesting	0,0	-	0,0	-	-	-	0,0
Overhead	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4
	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4

Tabel 4.14.f Opbouw overige begrotingen, pensioenregister etc. (1 = € 1 miljoen)

	Interne Begroting 2017	Personeels- kosten	Huisvestings- kosten	Automatiserings- kosten	Bureau- kosten	Diensten en diversen	Actuele begroting 2016
Directe kosten	-	-	-	-	-	-	-
IT kosten DPGB	-	-	-	-	-	-	-
Werkplekautomatisering	-	-	-	-	-	-	-
Huisvesting	-	-	-	-	-	-	-
Overhead	0,2	0,2	-	-	-	-	0,9
	0,2	0,2	-	-	-	-	0,9

---

## 5 Handhaving SV

### 5.1 Handhavingsbeleid

Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk verhogen van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt. Handhaving gebeurt door preventie, door detectie en door sanctionering van fouten en fraude door klanten of derden. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot correctie en sanctionering.

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB de volgende activiteiten:

Preventie:

- adviseren over handhaving in nieuwe wetgeving;
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB-klanten;
- bevorderen van fraudealertheid binnen de organisatie;
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen.

Detectie:

- risicoanalyse en actualisering van bestaande analyses;
- gegevensuitwisseling met andere instanties in Nederland en in het buitenland;
- controles bij klanten in Nederland en in het buitenland;

Correctie en sanctionering:

- terugvordering en invordering van teveel betaalde uitkeringen;
- oplegging en incasso van administratieve sancties;
- aangifte van fraude bij het Openbaar Ministerie.

#### *Preventie*

Om een goede bijdrage aan de ontwikkeling van beleid en regelgeving te bevorderen, neemt de SVB deel in het Handhavingsoverleg en het Directeurenoverleg Handhaving van SZW. De bekendheid met plichten wordt jaarlijks onderzocht en bevordert in samenwerking met SZW. Ook wordt door verbetering en verrijking van diverse gegevensuitwisselingen in de uitkeringsketen het aantal mededelingsverplichtingen voor klanten verminderd, waardoor zij minder in de fout kunnen gaan.

#### *Detectie*

Risicoanalyse en de resultaten van controle leiden tot het opstellen en beheren van de risicoprofielen waarmee de SVB risico gestuurd handhaaft. In 2014 heeft de SVB gebruik gemaakt van de door het kabinet geboden mogelijkheid om toezicht te intensiveren.

Met behulp van het Controle Team Buitenland (CTB) monitort de SVB de rechtmatigheid van uitkeringen in het buitenland. Ook verrichten de attachés voor sociale zaken in Marokko, Spanje en Turkije handhavingsonderzoeken. De handhaving in Marokko en Turkije staat onder druk.

#### *Sanctionering*

Ieder jaar worden in het Handhavingsarrangement SZW-OM afspraken gemaakt over de opsporing van fraude in de sociale zekerheid. De SVB doet aangifte van fraude conform de afspraken in het arrangement. De SVB streeft daarbij een proactieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij werkt de SVB waar mogelijk samen met andere instanties zoals UWV, ISZW en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

---

## 5.2 Aanscherping sanctiebeleid

Het uitgangspunt van het kabinet Rutte I met de invoering van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving en het Boetebesluit per 1 januari 2013 was dat fraude nooit mag lonen. Door een verscherping van het sanctiebeleid met deze zogenaamde Fraudewet werd beoogd dit te bereiken. Deze wet had als belangrijkste pijler een grondslag om niet alleen het benadeelde bedrag terug te vorderen maar ook de verplichting een boete op te leggen ter hoogte van het benadelingsbedrag.

De Fraudewet betreft een verscherping van de sanctionering van overtredingen en is hiermee een aanvulling op bestaande wetgeving en beleid. Het beleid en de wijze waarop de overtreding werd geconstateerd bleef ongewijzigd alleen de hoogte van de boete veranderde.

Na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep op 24 oktober 2014 en het rapport van de Nationale Ombudsman over de Fraudewet heeft de minister SZW verzocht onze uitvoering van de Fraudewet per 1 januari 2015 aan te passen in lijn met de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, in afwachting van de aanpassingen in de wet. De uitspraak van de Centrale Raad heeft de uitvoeringsorganisaties de opdracht gegeven gradaties van boeteoplegging toe te passen naar gelang de mate van verwijtbaarheid. Hiermee is het draagvlak voor de Fraudewet niet alleen binnen de samenleving maar ook binnen de uitvoeringsorganisaties en zeker ook de SVB, aanzienlijk vergroot.

Deze aanpassingen in het beleid worden als goed uitvoerbaar ervaren. De formele aanpassing van de wet en het boetebesluit zal per 1 januari 2017 van kracht gaan. Binnen deze aanpassing is dan ook de uitbreiding van de mogelijkheid om een waarschuwing te geven opgenomen. Op dit moment kan er alleen een waarschuwing worden gegeven indien er geen sprake is van een benadelingsbedrag. Na 1 januari 2017 is er ook de mogelijkheid om een waarschuwing te geven indien het benadelingsbedrag niet hoger is dan € 150 en als sprake is van zogenaamde zelfmelders.

Er is veelvuldig ambtelijk overleg geweest met de uitvoeringsorganisaties en het ministerie in het wetgevingsproces. Er vindt periodiek overleg plaats over de uitvoering van de Fraudewet tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties en het ministerie van SZW middels een kenniskring. Hierin wordt de uitwerking van de Fraudewet, eventuele knelpunten uit de uitvoeringspraktijk en relevante ontwikkelingen besproken. Eén van die ontwikkelingen is dat door een meer risicogerichte aanpak en door gebruikmaking van bestandsuitwisselingen en zogenaamde datamining, de pakkans van echte fraudeurs wordt vergroot. Een andere ontwikkeling is dat meer en meer nadruk wordt gelegd op preventie; als burgers goed weten wat hun rechten en hun plichten zijn, dan worden relevante mutaties in persoonlijke omstandigheden sneller gemeld en wordt de kans op teveelbetalingen geminimaliseerd. De extra inzet van de afdeling Handhaving richt zich dan ook meer en meer op de preventiekant van handhaving. Deze ontwikkeling wordt in 2017 doorgezet.

## 5.3 Kosten en opbrengsten business case intensivering toezicht

In 2015 is de SVB gestart met de intensivering van het toezicht. Daartoe is een business case opgesteld, de extra kosten van het toezicht (bovenop het reguliere deel binnen de SVB begroting) worden terugverdiend middels terugvorderingen van uitkeringen, toekomstige besparingen in de uitkeringen en met de opgelegde boetes.

Er is gedurende 4 jaar € 7,3 miljoen (p/jaar) beschikbaar. De geraamde baten zijn jaarlijks € 10,3 miljoen. De raming is gebaseerd op resultaten uit het verleden en deze blijken onvoldoende garantie voor de toekomst te hebben gegeven. Wij zijn te optimistisch geweest.

Op basis van de voortgang en ervaringen tot medio 2016 is een prognose opgesteld voor 2017:



Tabel 5.1 Kosten en baten business case intensivering toezicht

	Business case	Prognose 2017
Kosten	€ 7.300.000	€ 7.300.000
Baten	€ 10.300.000	€ 8.600.000
Saldo	€ 3.000.000	€ 1.300.000

De prognose 2017 van het saldo van de business case blijft positief maar is lager dan in de ingediende business case. Dit vraagt om een herijking van de resultaten van de business Case. Dit zal eind 2016 plaatsvinden.

De lagere prognose van het saldo van de BC heeft verschillende oorzaken:

- De baten zijn minder hoog door de recente versoepeling van de in 2013 aanvankelijk verscherpte sanctiewetgeving. De business case is gebaseerd op de hogere boetes van de oorspronkelijke wetgeving.
- Ook komen er minder tips over mogelijke fraude binnen dan verwacht. De business case gaat uit van 2.200 te onderzoeken tips. De verwachting voor 2017 is dat er ongeveer 60% (1.300) tips onderzocht gaan worden.
- Ook is de succesratio van de behandeling van tips lager dan verwacht. In de business case is rekening gehouden met 29%; ervaringscijfers uit 2016 duiden op een percentage van 5%. De inzet van capaciteit verschuift van tips naar risicogerichte onderzoeken waarvan de succesratio wordt verhoogd door de nieuwe unit Intelligence Risicobeheer Projecten (IRT).

---

## 6 Risicomanagement

Risicomanagement bij de SVB werd in de periode 2015-2016 gedomineerd door uitdagingen inzake het operationaliseren van de Strategie 2016-2020 en uitdagingen inzake Trekkingsrechten Persoonsgebonden budget (PGB). In het voorjaar van 2016 is de strategie qua planvorming geoperationaliseerd middels het vaststellen van de Veranderagenda met goedkeuring van onze opdrachtgevers. In de loop van het jaar 2016 voert tevredenheid over de operationele prestaties van de SVB inzake Trekkingsrechten PGB de overhand.

Risicomanagement is in de brede zin dienstbaar aan het goed focussen op het behalen van doelstellingen en resultaten.

De onderkende risico's worden ten behoeve van de Raad van Bestuur periodiek structureel, zowel top-down als bottom-up, verzameld, besproken, gemonitord en geactualiseerd. In dit proces spelen o.a. business controllers, directie MT's en (decentrale) riskmanagers een rol.

Qua governance wordt risicomanagement geborgd in de Raad van Bestuur en Directieteam door sturing aan de hand van de in de maandrapportage opgenomen risico overwegingen en daaruit voortvloeiende aanbevelingen en door vernieuwde aandacht voor en het aangaan van een permanente dialoog in de Raad van Bestuur over bestuurlijke, strategische risico's met de belangrijkste interne stakeholders en zo nodig met externe stakeholders.

De SVB ziet zich voor de volgende risico's gesteld en richt haar managementinspanning op het beheersen daarvan:

### **Dienstverlening PGB**

- ***Verslechtering klanttevredenheid Budgethouders en zorgverleners Trekkingsrechten PGB***  
In opdracht van het ketenbureau en de opdrachtgever VWS neemt de SVB in het najaar 2016 stappen op de afschaffing van het coulance beleid en de verplichtstelling van het gebruik van standaard zorgovereenkomsten en mutatieformulieren. Deze veranderingen in de uitvoering kunnen financiële gevolgen hebben voor budgethouders en zorgverleners. Bovenstaande veroorzaakt een risico van een lagere klanttevredenheid.  
In lijn met het advies van de Ombudsman (2015) treft de SVB maatregelen om budgethouders en zorgverleners vroegtijdig te informeren (mailings, advertenties, gerichte websites) en om vragen te kunnen beantwoorden en problemen op te lossen (Rapid Response Team en monitoring in de keten waar het ketenbureau in the lead is). De verwachting is dat genoemd risico zich tot en met het eerste kwartaal 2017 kan voordoen; een belangrijk deel van de maatregelen ligt in het jaar 2016.
- ***Vertraging verbetering ondersteunende ICT ten behoeve van Trekkingsrechten PGB***  
SVB acht het noodzakelijk de ondersteunende ICT ten behoeve van de uitvoering van trekkingsrechten PGB te verbeteren om de dienstverlening efficiënter te kunnen uitvoeren voor de klant. Er is een risico dat de beoogde verbetering niet of niet efficiënt tot stand komt en dat de SVB door moet met de huidige instabiele ICT omgeving. Een deel van de beoogde verbetering is buiten de SVB belegd. Er is sprake van afhankelijkheden binnen de keten die pluriform is. Om dit risico te verkleinen moet geïnvesteerd worden in menskracht en meer hardware.

### *Dienstverlening generiek*

- ***Informatietechnologie en Procesbeheersing***

Het waarmaken van de in de Veranderagenda afgesproken projecten en doelen die veelal een ICT component in zich hebben kent risico's ten aanzien van de tijdigheid, inzet geld en menskracht en de scope. Als maatregel ter beheersing van de risico's versterkt de SVB de sturing op de projectportfolio en wordt er een IT-committee geïnstalleerd. In september 2016 is een planning ( de zogenaamde Roadmap) van alle voorgenomen projecten vastgesteld. Deliverables zullen dan gestructureerd gevolgd worden op hun realisatie. In zijn algemeenheid staat de SVB voor de opgave om een inhaalslag ten aanzien van de ICT systemen te realiseren en tegelijkertijd te investeren in innovatie. Het realiseren van gewenste ICT vernieuwing is door deze samenloop niet of nauwelijks te realiseren.

- ***Onevenwichtige samenstelling van het personeelsbestand***

Het personeelsbestand van de SVB (exclusief DPGB) heeft een hoge gemiddelde leeftijd en werknemers zijn gemiddeld lang in dienst. Hoewel het soms ontegenzeggelijk voordelen heeft om een langjarige ervaring te hebben en bijvoorbeeld wetten daardoor zeer goed te kunnen uitvoeren is het gewenst een evenwichtiger opbouw van het personeelsbestand te hebben. De komende jaren zal de aard van de werkzaamheden naar verwachting sterk wijzigen. Veeljarige SVB-ervaring wordt dan minder belangrijk en de behoefte aan werknemers die nieuwe technieken en werkwijzen beheersen wordt groter.

Er is een reëel risico dat werknemers niet over de in de toekomst benodigde kennis en competenties beschikken. Als maatregel gaat de SVB bovenstaand nader onderzoeken.

- ***Onvoldoende kwaliteit van de Planning & Control producten***

De nieuwe strategie is vastgesteld; de SVB is nog niet in staat om adequaat te rapporteren over de mate van realisatie van de strategische doelstellingen. Prestatie indicatoren zijn bijvoorbeeld nog in ontwikkeling. Het project portfolioproces wordt in 2016 herijkt en ingericht om de project control te verbeteren. De SVB is nog doende om in control te geraken. Er is een risico dat de stuurinformatie niet tijdig, onvoldoende betrouwbaar of onvoldoende inzichtelijk is om de bedrijfsvoering adequaat te sturen. Als maatregel zal F&C in 2016 een plan van aanpak opstellen en in 2017 de bijbehorende acties afronden.

- ***Onvoldoende realisatiekracht***

Het risico dat de SVB onvoldoende realisatiekracht weet te mobiliseren om veranderingen in de gewenste snelheid door te voeren. Dit risico is niet van toepassing op het doorvoeren van wetwijzigingen in het SV- en V&O-domein, maar is wel aanwezig bij overige veranderopgaven. Als maatregel zal de Raad van Bestuur scherpere keuzes afdwingen ten aanzien van welke veranderprojecten wel en welke niet gedaan zullen worden, zodat de aanwezige realisatiekracht niet "versnipperd" wordt.

- ***Informatiebeveiliging***

SVB heeft zich geëngageerd aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdiensten. In verband met de externe ontwikkelingen aan de kant van hackers en partijen met oneerbare bedoelingen zal informatiebeveiliging (en dan met name de bescherming van persoonsgegevens) een risico blijven vormen vanwege de potentiële impact van incidenten. Als maatregel zal verder geïnvesteerd worden om tenminste in de weerbaarheid van de SVB gelijke tred te houden met de externe ontwikkelingen.

De mate waarin de SVB deze risico's aanvaardbaar vindt wordt bepaald door de mate waarin deze risico's -wanneer zij zich voordoen- de afgesproken resultaten negatief beïnvloeden. De SVB wil graag een betrouwbare uitvoerder blijven/zijn.

---

## Afkortingen

AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
APG	Algemene Pensioen Groep
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijk
BRI	Basisregistratie Inkomen
BOPR	Beheerorganisatie Pensioenregister
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CIO	Chief Information Officer
EBU	Expertise Centrum Buitenlandse Uitvoering
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
fte	Fulltime-equivalent
GDI	Generieke Digitale Infrastructuur
HPO	High Performance Organisation
HPV	Handvest Publiek Verantwoord
HR	Human Resources
IB	Informatiebeveiliging
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IT	Informatietechnologie
KPI	Kritieke prestatie-indicatoren (ook wel kritische in plaats van kritieke)
NCP	Nationaal Contactpunt
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OR	Ondernemingsraad
PGB	Persoonsgebonden Budget
PIA	Privacy Impact Assessment
REM	Remigratiewet
RBB	Rijksbrede Benchmark
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RNI	Registratie Niet-ingezetenen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SAFE	Social Agency of Future Europe
Suwi	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TOG	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen

---

TOG+	Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOSV	Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VVO	Verhuurbaar Vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector
WW	Werkloosheidswet
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	Zorginstituut Nederland (voorheen: College voor Zorgverzekeringen)
Zvw	Zorgverzekeringswet