



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank



# SUWI - jaarverslag 2021

# Voorwoord


De SVB is trots op het feit dat zij ook in het afgelopen jaar weer miljoenen burgers goede en betrouwbare dienstverlening heeft kunnen bieden, die hoog gewaardeerd werd. Dit geldt zowel voor de reguliere als de tijdelijke regelingen waaraan de SVB uitvoering heeft gegeven, deels als gevolg van de coronapandemie. Zo is er aan vele ouders een tegemoetkoming uitgekeerd vanwege de tijdelijke sluiting van de kinderopvang en keerde de SVB ook een tegemoetkoming uit aan ouders zonder recht op kinderopvangtoeslag vanuit de regeling TTKZO. Daarnaast keerde de SVB tweemaal een zorgbonus uit en verstuurde de SVB vaccinatie-uitnodigingen voor PGB-zorgverleners. Ook gaf de SVB uitvoering aan de regeling voor gerepatrieerde Nederlanders uit Afghanistan.

De rechtmatigheid was ruim boven de norm en alle betalingen, zowel in het SV- als in het Zorgdomein, waren op tijd. Daarmee leverde de SVB wederom een zichtbare bijdrage aan de bestaanszekerheid van burgers en heeft zij vele burgers de mogelijkheid geboden om zelf regie te voeren op hun zorg- en/of ondersteuningsbehoefte door middel van het persoonsgebonden budget. Tegelijkertijd geeft dit niet de garantie dat alle burgers worden bereikt of passende dienstverlening krijgen. De druk op uitvoeringsorganisaties is de afgelopen jaren toegenomen en werk is complexer geworden. De urgentie hiervan wordt onderschreven in de overheidsbrede Werkagenda voor de uitvoering en blijkt ook uit de middelen die door de overheid worden toegekend om uitvoering te geven aan de Werkagenda en de maatregelen zoals genoemd in de Kabinetsreactie op de Toeslagenaffaire.

In lijn met de Meerjarenkoers 2021-2025 investeert de SVB daarom in het versterken van haar kerntaken door de basis verder op orde te brengen. Dit is van groot belang voor de continuïteit en de kwaliteit van onze dienstverlening aan de burgers voor wie wij dit werk doen. De SVB heeft in het verlengde hiervan in 2021 uitvoering gegeven aan operatie Gezonde Dienstverlening, waarbij stevig is geïnvesteerd in de werving van nieuwe medewerkers, het oppakken van achterstallige voorraden en de vernieuwing die nodig is in het kader van kwaliteit en opleiding van medewerkers. Met deze operatie creëert de SVB de condities voor een laagdrempelige en mensgerichte dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar voor iedereen goed. Dit heeft wel zijn weerslag op de tijdigheidscijfers, die voor vrijwel alle SV-regelingen in 2021 zijn afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit is weliswaar een tijdelijk, maar onvermijdelijk effect, dat deels nog in 2022 zal voortduren.

Ook in de IT-uitvoering heeft de SVB de basis verder op orde gebracht, gericht op het vergroten van de realisatiekracht van de SVB en het gecontroleerd uitvoeren van technisch onderhoud en vernieuwing. Een belangrijk resultaat is de succesvolle implementatie van één landelijke administratie, wat bijdraagt aan de modernisering van ons kernsysteem en daarmee aan een efficiënte en flexibele uitvoering. De afronding van de implementatie van het IT-systeem EESSI zorgt er daarnaast voor dat de SVB sneller en veiliger gegevens binnen de EU kan uitwisselen. IT is onmisbaar voor onze primaire en ondersteunende processen alsmede het beschermen van deze processen tegen cyberrisico's. Informatiebeveiliging vraagt continu aandacht en hier is ook in 2021 weer fors op geïnvesteerd door de SVB, zowel in de techniek als in het bewustzijn van onze medewerkers. De verdere ontwikkeling van de volwassenheid van de SVB in cyberweerbaarheid – zowel op preventie, detectie als respons - vraagt blijvende investering.

De financiële voorspelbaarheid van de SVB is in 2021 verbeterd, waarbij de implementatie van nieuwe financiële systemen nog wel de nodige aandacht vraagt. De SVB is erin geslaagd het jaar 2021 binnen de budgettaire kaders af te sluiten onder andere doordat, door een vertraging in de uitvoering van enkele projecten, de extra kosten gemoeid met operatie Gezonde Dienstverlening konden worden opvangen. Er is ook ruimte voor een dotatie aan het nieuwe bestemmingsfonds ICT waardoor vertraagde Portfolio ICT trajecten in latere jaren kunnen worden afgerond.



Naast het op orde brengen van de basis ziet de SVB voor zichzelf een belangrijke rol weggelegd in het vereenvoudigen van het sociale zekerheidsstelsel. De SVB heeft in dit kader in 2021 gewerkt aan een Knelpuntenbrief en een Vereenvoudigingsagenda, waarin knelpunten worden besproken die burgers ervaren bij de uitvoering van bestaande (vaak complexe) wet- en regelgeving). Vanuit de SVB worden voor deze knelpunten concrete vereenvoudigingsvoorstellen gedaan. De Knelpuntenbrief is meegezonden met de Stand van de Uitvoering en besproken met de Vaste Kamercommissie van SZW. Daar waar vereenvoudiging nog niet mogelijk is biedt de SVB maatwerk waar nodig. In 2021 heeft de SVB dit een verdere impuls gegeven door, via programma's als De Bedoeling 2.0 en Bestuursrecht Op Maat, het toepassen van maatwerk in het reguliere werk beter en makkelijker mogelijk te maken.

De opgaven voor de overheid zijn groot, maar ook echt noodzakelijk om dienstverlening vanuit het perspectief van de burger en met voldoende oog voor de menselijke maat te kunnen bieden. De SVB ziet dit en handelt hier ook voortvarend naar. Zo zet de SVB zich actief in voor een evenwichtig personeelsbestand met diversiteit in alle lagen, niet alleen omdat zij staat voor gelijke kansen voor iedereen, maar ook vanuit de overtuiging dat burgers daarmee nog beter kunnen worden geholpen. Er wordt permanent geïnvesteerd in het vakmanschap en het werkplezier van medewerkers en de SVB biedt een gezond en plezierig werkklimaat, waarbij er continue aandacht is voor de vitaliteit van onze medewerkers. Ook neemt de SVB haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de bredere impact die de SVB als organisatie heeft door investeringen op verduurzaming.

Het komende jaar zet de SVB in ieder geval de ingezette koers verder voort. Dit betekent dat de SVB de basis verder op orde brengt en in de uitvoering nog meer ruimte creëert voor het toepassen van de menselijke maat. Met elkaar, elke dag weer. De SVB ziet daarbij uit naar de samenwerking met het ministerie en het nieuwe kabinet, waarbij er samen wordt gewerkt aan vereenvoudiging en een goed functionerend sociaal zekerheidsstelsel waarin de burger centraal staat.

De raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank,

Simon Sibma  
Diana Starmans  
Richard Wielinga



# Een blik op het jaar 2021

De SVB voert 20 wetten en regelingen uit.



AOW	63%
AKW (kinderbijslag)	33%
AIO	1%
PGB	2%
Overige	1%

De SVB heeft over 2021 ruim



**50 miljard uitgekeerd.**



**5,7 miljoen**  
mensen kregen een uitkering van de SVB.

\*in de percentages en aantallen hierboven zijn de tijdelijke regelingen niet meegenomen

## De burger centraal

“ We willen naar een dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar voor iedereen goed. ”

## Tijdelijke regelingen uitgevoerd door de SVB:

Zorgbonus (tweemaal)

Vaccinatiebrieven  
PGB-zorgverleners

Repatriantenregeling



<sup>1</sup> TTKZO: Tijdelijke Tegemoetkoming zonder overheidsvergoeding  
<sup>2</sup> TTKO-II: Tijdelijke Tegemoetkoming Kinderopvangtoeslag

## Verder met de basis op orde:



## Dit doen we met alle medewerkers:

Plaats- en tijdonafhankelijk

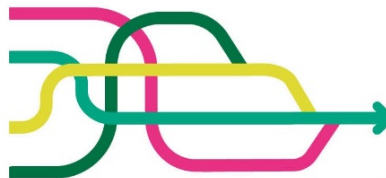
Met oog voor werkplezier en vitaliteit



Als diverse en inclusieve werkgever

## Werken aan vereenvoudiging:

- De Bedoeling 2.0 en bijdrage aan oprichting overheidsbrede Maatwerkplaats
- Bestuursrecht op Maat
- Knelpuntenbrief besproken met Vaste Kamercommissie SZW
- Start met Vereenvoudigingsagenda



Kerncijfers		2021	2020
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	AOW	42.956,0	41.234,6
	Anw	317,7	338,1
	AKW	3.678,9	3.656,6
	AIO	351,7	329,9
	Kindgebonden budget	10,7	12,1
	WKO	1,3	1,2
	TAS	5,6	5,4
	Overbruggingsregeling AOW	1,1	1,8
	Remigratiewet	40,1	40,8
	Bijstand Buitenland	0,8	1,0
	CSE	1,2	5,7
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	AOW	161,4	137,8
	Anw	9,5	10,6
	AKW	74,4	81,2
	AIO	27,2	26,0
	Kindgebonden budget	7,0	5,7
	WKO	-	-
	TAS	1,3	1,3
	Overbruggingsregeling AOW	0,0	0,4
	Remigratiewet	1,8	1,2
	Bijstand Buitenland	0,4	0,2
	CSE	0,4	0,9
Aantal klanten/huishoudens	AOW	3.577.943	3.514.736
	Anw	23.420	25.576
	AKW	1.870.802	1.879.282
	AIO	52.360	50.930
	Kindgebonden budget	7.356	6.924
	WKO	239	317
	TAS	363	364
	Overbruggingsregeling AOW	117	383
	Remigratiewet	6.660	6.811
	Bijstand Buitenland	108	114
	CSE	63	279
Kosten per klant (x € 1)	AOW	45	39
	Anw	407	414
	AKW	40	43
	AIO	520	510
	Kindgebonden budget	957	818
	WKO	-	-
	TAS	3.529	3.579
	Overbruggingsregeling AOW	225	838
	Remigratiewet	275	183
	Bijstand Buitenland	3.719	2.171
	CSE	6.706	2.944

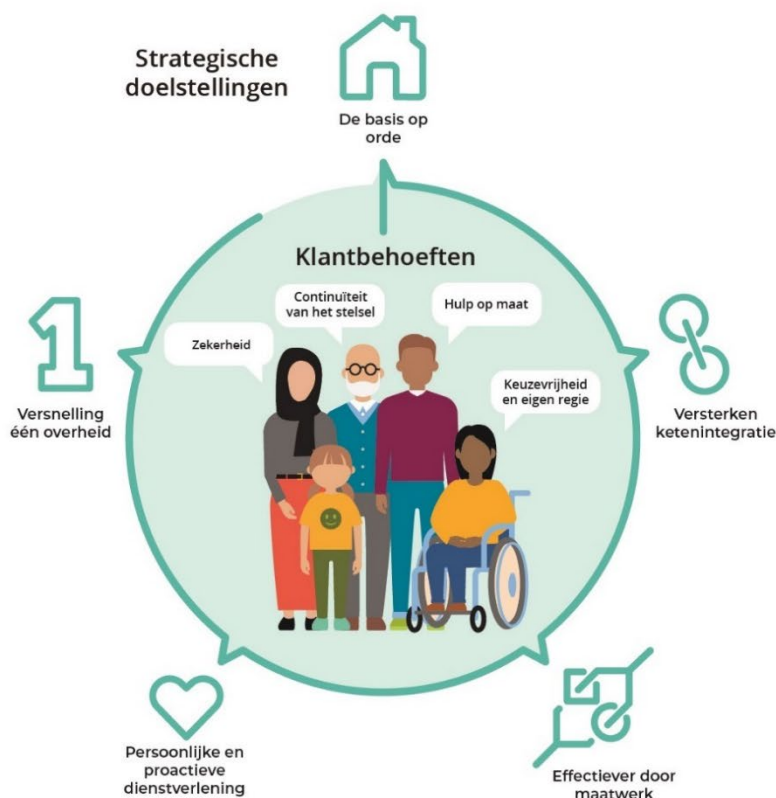
# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>De SVB Meerjarenkoers en kernwaarden</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Impactvolle externe ontwikkelingen</b>	<b>8</b>
2.1	Uitvoering tijdelijke regelingen	8
2.2	Invloed van corona op onze reguliere dienstverlening	10
2.3	Overheidsbrede Werkagenda voor de publieke dienstverlening	10
<b>3</b>	<b>Vernieuwen en optimaliseren vanuit continuïteit</b>	<b>11</b>
3.1	De basis op orde: dienstverlening	11
3.2	De basis op orde: IV en IT	12
3.3	Verbetering datakwaliteit en gegevensuitwisseling	14
3.4	Informatiebeveiliging en Privacy	15
3.5	Implementatie nieuwe wet- en regelgeving	17
3.6	Handhaving	18
<b>4</b>	<b>De SVB staat voor persoonlijke dienstverlening</b>	<b>20</b>
4.1	Toegankelijke en persoonlijke dienstverlening	20
4.2	Eén loket voor de burger	21
4.3	De mening van onze klanten is belangrijk	21
<b>5</b>	<b>Maatwerk, vereenvoudiging en innovatie</b>	<b>23</b>
5.1	De Bedoeling 2.0	23
5.2	Bestuursrecht Op Maat	23
5.3	Vereenvoudiging in beleid en wet- en regelgeving	24
5.4	Innovatie	25
<b>6</b>	<b>Mens en organisatie</b>	<b>26</b>
6.1	Toekomstgericht ontwikkelen	26
6.2	Wendbaar werken en organiseren	26
6.3	Vitaliteit en werkvermogen	27
6.4	De SVB als aantrekkelijk werkgever	28
6.5	Klimaatacties als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen	28
<b>7</b>	<b>Governance</b>	<b>29</b>
7.1	Topstructuur SVB	29
7.2	Advies- en reflectieorganen SVB	29

7.3	Toezicht en verantwoording	30
7.4	Risicomanagement	31
<b>8</b>	<b>Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid</b>	<b>33</b>
8.1	Het financieel resultaat	33
8.2	Doelmatigheid	33
8.3	Efficiency	34
8.4	Instrumenten van interne beheersing	35
8.5	Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen	37
8.6	Realisatie en investeringen per kostencategorie	39
8.7	Huisvesting	41
8.8	Aanbestedingen	42
8.9	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)	42
<b>9</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>45</b>
9.1	Balans per 31 december 2021	45
9.2	Staat van baten en lasten over 2021	46
9.3	Kasstroomoverzicht	47
9.4	Algemene toelichting	48
9.5	Waarderingsgrondslagen	48
9.6	Toelichting op de balans per 31 december 2021	58
9.7	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2021	69
9.8	Toelichting kasstroomoverzicht	82
9.9	Accountantshonoraria	82
9.10	Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT	82
9.11	Gebeurtenissen na balansdatum	87
9.12	Ondertekening van de jaarrekening	88
<b>10</b>	<b>Overige gegevens</b>	<b>89</b>
10.1	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	89
10.2	Bestemming saldo van baten en lasten	92
10.3	Statutaire zeggenschap raad van bestuur	92
	<b>Bijlage 1: Personalia</b>	<b>93</b>
	<b>Bijlage 2: Afkortingen</b>	<b>95</b>
	<b>Bijlage 3: Adressen</b>	<b>97</b>

# 1 De SVB Meerjarenkoers en kernwaarden

In januari 2021 is de SVB Meerjarenkoers 2021-2025 vastgesteld. Vertrekpunt voor de koers zijn vier overkoepelende klantbehoeften, zoals de behoefte aan zekerheid of hulp op maat. Vanuit deze klantbehoeften zijn vijf strategische doelstellingen geformuleerd. In de periode 2021-2025 wordt gewerkt aan de realisatie van deze doelstellingen. Per jaar kunnen de accenten verschillen, maar gedurende de hele periode 2021-2025 is er aandacht voor alle doelstellingen. Zo werkt de SVB aan het verder op orde krijgen van de basis en is er tegelijkertijd aandacht voor persoonlijke dienstverlening en het bieden van maatwerk. Vanuit haar kerntaken informeren, toetsen, betalen en handhaven werkt de SVB gefaseerd toe naar het bieden van dienstverlening als één overheid, waarbij de burger centraal staat.



Daarnaast zijn de SVB kernwaarden in 2021 opnieuw vastgesteld. Deze kernwaarden en het werken volgens de Bedoeling zijn leidend bij alles wat de SVB doet. De kernwaarden zijn:

## Betrouwbaar

We zijn voorspelbaar, eerlijk, transparant en integer. We werken rechtmatig en leveren waar een burger recht op heeft vanuit de Bedoeling.

## Voortvarend

We zijn resultaatgericht en proactief. We zijn vakbekwaam en staan voor onze taak. We kijken vooruit, ontwikkelen door, zijn innovatief en laten realisatiekracht zien.

## Mensgericht

We zijn mensgericht en gaan op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om. We werken als inclusieve organisatie vanuit de bedoeling en kijken naar wat burgers nodig hebben. We hebben oog voor de menselijke maat.



## 2 Impactvolle externe ontwikkelingen

Het jaar 2021 was een jaar met grote opgaven voor de SVB. Niet alleen gezien de opgaven die voortkomen uit onze Meerjarenkoers, maar ook vanwege externe ontwikkelingen zoals de nog altijd voortdurende coronapandemie, het traject Werk aan Uitvoering (hierna WAU) en de uitkomsten van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (hierna POK).

### 2.1 Uitvoering tijdelijke regelingen

#### 2.1.1 Tijdelijke regelingen kinderopvangtoeslag

Begin 2021 was de kinderopvang voor een tweede keer gesloten als gevolg van corona. Net als in 2020 heeft de overheid ouders opgeroepen om de eigen bijdrage te blijven betalen, die middels een tegemoetkoming van de overheid werd gecompenseerd. De SVB heeft de compensatie voor de tweede sluiting uitgekeerd op grond van de regeling tijdelijke tegemoetkoming kinderopvangtoeslag (TTKO-II). Eind 2021 trof de SVB voorbereidingen voor een volgende tegemoetkoming in verband met de sluiting vanaf 21 december 2021.



Aan ouders, die wel kinderopvangkosten maakten voor de periode dat de kinderopvang tijdelijk werd gesloten, maar geen kinderopvangtoeslag ontvingen, is ook door de SVB een tegemoetkoming betaald op grond van de tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang zonder overheidsvergoeding (TTKZO).

#### 2.1.2 Zorgbonussen

Het Ministerie van VWS heeft ook in 2021 besloten om zorgverleners een bonus te geven vanwege de uitzonderlijke prestatie die zij in de strijd tegen corona hebben geleverd. De SVB heeft in dit kader in 2021 op grond van de subsidieregeling bonus zorgprofessionals COVID-19 tweemaal een zorgbonus aan PGB-zorgverleners uitgekeerd.

#### 2.1.3 Vaccinatiebrieven

Op verzoek van de minister van VWS heeft de SVB budgethouders ondersteund bij hun werkgeversverantwoordelijkheid om werknemers uit te nodigen voor een coronavaccinatie. Zowel medio als eind 2021 verstuurde de SVB via de budgethouders vaccinatie-uitnodigingen aan PGB-zorgverleners.

#### 2.1.4 Repatriantenregeling

In 2021 gaf de SVB uitvoering aan de zogeheten repatriantenregeling, die door de minister van SZW werd afgekondigd voor Nederlanders en hun familieleden, die vanuit Afghanistan gerepatriëerd werden vanwege de politieke ontwikkelingen aldaar. Op grond van de regeling hadden repatrianten recht op tijdelijke voorzieningen als een toelage voor noodzakelijke kosten voor levensonderhoud (aanloopkosten en weekgeld), een vergoedingsregeling voor zorgkosten en een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid.

Het Ministerie van BZK zoekt samen met gemeenten naar mogelijkheden voor permanente huisvesting voor deze repatrianten. Totdat dit is gerealiseerd hebben zij recht op deze tijdelijke voorzieningen. Het tijdelijke recht voor een aantal repatrianten loopt in 2022 nog door.

#### 2.1.5 Kwijtschelding schulden gedupeerden toeslagenaffaire

Op 18 januari 2021 is door het kabinet toegezegd dat de overheidsschulden van alle gedupeerden van de toeslagenaffaire door de overheid worden kwijtgescholden. Mogelijk gedupeerden kunnen zich hiervoor tot eind 2023 melden bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), waarna UHT beoordeelt of een melder al dan niet als gedupeerde dient te worden gekwalificeerd. De kwijtschelding heeft betrekking op het bedrag van de bestaande geldschulden dat op 31 december 2020 nog open stond en op na 2020 ingestelde

vorderingen voor zo ver die betrekking hebben op 2020 of eerder. Geldschulden veroorzaakt door ernstig misbruik (opzet of grove schuld) zijn van deze kwijtscheldingen uitgesloten.

Van de tienduizenden zelfmelders in 2021 bleken er 824 (ook) bij de SVB in de debiteurenadministratie voor te komen voor SV-regelingen. Totdat UHT een beoordeling heeft gedaan wordt de invordering voor deze zelfmelders door de SVB gepauzeerd. In 2021 zijn van deze 824 zelfmelders er door UHT 368 gekwalificeerd als gedupeerde, waarvan inmiddels voor 252 gedupeerden<sup>1</sup> kwijtschelding heeft plaatsgevonden van het niet door opzet of grove schuld veroorzaakte schuldsaldo dat op 31 december 2020 openstond. In beginsel zijn kwijtscheldingen van bestuursrechtelijke schulden in de visie van de SVB alleen rechtmatig indien is kwijtgescholden op grond van een wettelijke bevoegdheid. Voor de aan de KOT-gedupeerden toegezegde kwijtscheldingen ontbreekt een dergelijke bevoegdheid. Evenals andere betrokken departementen heeft SZW in de zomer van 2021 een wettelijke grondslag geformuleerd voor opname in een door het ministerie van Financiën voorgenomen "Verzamelwet herstel toeslagen". Met betrekking tot sociale zekerheidsschulden heeft daarover afstemming plaatsgevonden met (o.a.) SVB en UVW. De in het najaar 2021 geplande indiening daarvan bij de Kamer is uitgesteld en vond nog niet plaats tot 2022.

Evenals andere overheidscrediteuren is de SVB vanaf juli 2021 niettemin vooruitlopend op een dergelijke wettelijke grondslag al overgegaan tot kwijtschelden van geldschulden van gedupeerden. Dit omdat uit maatschappelijk oogpunt haast is geboden en hiertoe ook op 29 juni 2021 (nr. 2021-0000092384) een schriftelijke opdracht is gegeven door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Een soortgelijke opdrachtbrief stuurde het ministerie van VWS op 2 juni 2021 (nr. 2371922-1010136) met betrekking tot de eventueel kwijt te schelden geldschulden uit de vorderingen die de SVB op KOT-gedupeerden heeft ingesteld namens de PGB-stakeholders of in het V&O-domein. Omdat ook dergelijke opdrachtbrieven niet het gebrek aan een wettelijke grondslag kunnen opheffen, zijn de kwijtscheldingen tot de inwerkingtreding (met terugwerkende kracht) van eerdergenoemde wet (nog) niet als rechtmatig beschouwd.

Tabel 2.1 Gedupeerden en kwijtschelding

Type regeling	Aantal personen	Bedrag kwijtschelding (in €)
AKW	207	275.969
ANW	34	71.676
AOW	2	10.510
AIO	7	2.995
Remigratiewet	2	3.191
	<b>252</b>	<b>364.341</b>

### 2.1.6 Ondersteuning herstelactie kindgebonden budget

Toeslagen heeft sinds 2019 een hersteloperatie kindgebonden budget uitgevoerd als gevolg van een omissie in de uitvoering waardoor ouders in het verleden onterecht geen kindgebonden budget hadden ontvangen. De SVB heeft ook in 2021 bijgedragen aan deze herstelactie voor ouders die te maken hadden met internationale samenloop van kindregelingen. De laatste werkzaamheden zullen in 2022 worden afgerond.

<sup>1</sup> Voor 55 gedupeerden vindt om uiteenlopende redenen geen kwijtschelding plaats

## 2.2 Invloed van corona op onze reguliere dienstverlening

### 2.2.1 Thuiswerken als norm



Thuiswerken was voor een groot deel van 2021 de norm. Door de SVB is in 2021 stevig geïnvesteerd om het werken vanuit huis zo goed mogelijk te faciliteren. De tevredenheid hierover werd in 2021 structureel getoetst middels de zogeheten SVB Barometer en gemiddeld met een 7,6 beoordeeld. Om het plaats- en tijdonafhankelijk werken op een goede structurele manier vorm te geven is door de SVB het programma 'Bewust werken' ingericht (zie hoofdstuk 6).

### 2.2.2 Hoog ziekteverzuim

In 2021 lag het gemiddeld ziekteverzuim met een percentage van 6,1% relatief hoog boven de reguliere norm van 4,1%. In de laatste maanden van 2021 is dit verzuim zelfs opgelopen tot 6,8%. Dit had in zowel de uitvoerende als ondersteunende directies invloed op de snelheid en kwaliteit van werkzaamheden doordat er gemiddeld bijna honderd medewerkers minder beschikbaar waren op jaarbasis dan op basis van de norm verwacht werd.

### 2.2.3 Verdringingseffecten en herprioritering SVB IV-portfolio

De stapeling van de extra werkzaamheden ten gevolge van de coronapandemie heeft geresulteerd in verdringingseffecten op het SVB IV-portfolio. Dit noopte tot herprioritering en leidde tot extra werkdruk en complexiteit in de uitvoering van het SVB IV-portfolio. De verdringingseffecten hebben door inspanningen van portfoliomanagement slechts geleid tot beperkte vertraging van lopende initiatieven en beperkt uitstel van geplande initiatieven. De continuïteit van dienstverlening aan burgers en de werkzaamheden bij de uitvoerende directies zijn niet in het gedrang gekomen.

### 2.2.4 Huisbezoeken niet het hele jaar mogelijk

Als gevolg van de coronamaatregelen richtte de afdeling Preventie en Handhaving haar werkzaamheden voornamelijk telefonisch en via alternatieve methoden zoals deskresearch uit. In 2021 waren huisbezoeken alleen mogelijk in de periode van 28 juni tot 12 november als gevolg van de coronamaatregelen. Een eventueel effect hiervan op de rechtmatigheid wordt onderzocht met huisbezoeken in kader van hercontrole zodra dit mogelijk is.

## 2.3 Overheidsbrede Werkagenda voor de publieke dienstverlening

In 2021 heeft de SVB actief geparticipeerd in de totstandkoming van een overheidsbrede Werkagenda. De hoofdthema's hierin zijn gebaseerd op de ambities, ideeën en initiatieven van de zes handelingsperspectieven van Werk aan Uitvoering, de kabinetsreactie op dit rapport en andere rapporten zoals 'Ongekend Onrecht'; 'Klem tussen Balie en Beleid' en 'Regels en Ruimte'. De werkagenda kent een scala aan acties variërend

### **Overheidsbrede Werkagenda voor de publieke dienstverlening**



van korte tot lange termijn, waarvan een deel al in gang is gezet. Onderdeel van de Werkagenda is ook een overheidsbrede visie op gezamenlijke dienstverlening die in 2021 tot stand is gekomen. Eind 2021 is gestart met het breder uitdragen en verspreiden van de visie, het toepassen van de visie in het ontwerpen van gezamenlijke dienstverlening, het delen van het geleerde en het helpen de visie te internaliseren bij organisaties.

Naar aanleiding van het rapport 'Ongekend Onrecht' heeft het kabinet middelen beschikbaar gesteld om overheidsbreed de dienstverlening te verbeteren. De SVB heeft in dit kader een bestedingsplan voor de periode 2021-2025 opgesteld, waarin zij langs zes actielijnen invulling geeft aan de maatregelen. Het goedgekeurde bestedingsplan is in het Jaarplan 2022 verwerkt.

## 3 Vernieuwen en optimaliseren vanuit continuïteit

Zoals eerder genoemd kent de SVB vier kerntaken: informeren, toetsen, betalen en handhaven. Om hier goed invulling aan te kunnen geven, is het verder op orde brengen van onze basis essentieel. De basis op orde is één van de vijf strategische doelstellingen in de SVB Meerjarenkoers en was in 2021 een belangrijk speerpunt. Ook vraagt het de komende jaren nog de nodige investeringen. In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe dit zowel in de dienstverlening als in de ondersteunende IT en IV (informatievoorziening) is vormgegeven in 2021.

### 3.1 De basis op orde: dienstverlening

#### 3.1.1 Onze prestaties in cijfers

Tabel 3.1 Prestaties tijdigheid SV-regelingen, na validatie <sup>2</sup>

Prestatie-indicatoren	2021	
	Realisatie	Streefwaarde
Tijdigheid betalingen:		
Totaal	100,0%	99,0%
Tijdigheid beschikkingen nationaal:		
AOW	97,8%	96,0%
Anw	92,7%	96,0%
AKW	89,3%	96,0%
AIO	94,6%	96,0%
TAS	100,0%	96,0%
REM	87,3%	96,0%
OBR	95,5%	96,0%
Tijdigheid beschikkingen internationaal:		
AOW	72,3%	96,0%
Anw	84,6%	96,0%
AKW	43,9%	

#### 3.1.2 Toelichting tijdigheidscijfers

De tijdigheid betalingen lag voor alle SV-regelingen in 2021 op 100% (streefwaarde 99%). De streefwaarde voor de tijdigheid van de beschikkingen is voor alle SV-regelingen 96%. Uitzondering hierop is de AKW internationaal (AKW-IR) waarvoor geen norm is gesteld.

In 2021 is niet voldaan aan de tijdigheidsnormen. De tijdigheid van alle regelingen, uitgezonderd AOW NL en TAS, lag onder de streefwaarde van 96%. Hiervoor is een combinatie van oorzaken aan te wijzen. Dit betreft het hogere ziekteverzuim, systeemstoringen waardoor productie-uren verloren gaan en het opleiden van nieuwe medewerkers.

Doordat de bestaande werkvoorraden al hoog zijn en er daarnaast, vanuit de Operatie Gezonde Dienstverlening, gericht gewerkt wordt aan het wegwerken van oudere bestaande voorraden zijn de doorlooptijden toegenomen. Dit heeft een negatieve invloed op de tijdigheid. Wel is er sinds het najaar van 2021 een eerste daling zichtbaar van de voorraden op AKW IR en AOW IR.

<sup>2</sup> In de tijdigheidscijfers die door het systeem zijn gegenereerd is de handmatige registratie van inkomend werk, opschorting en verlenging niet meegenomen. Door middel van een steekproef worden eventuele afwijkingen in de handmatige registratie gemeten om het tijdigheidscijfer te valideren en daarmee een betrouwbare weergave te verkrijgen van de werkelijk gerealiseerde tijdigheid. De SVB verantwoordt zich over de tijdigheidscijfers na deze validatie.

### 3.1.3 Operatie Gezonde Dienstverlening

Zoals eerder aangegeven wil de SVB naar een dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar goed is voor iedereen. Dat betekent ook dat we voldoen aan de tijdigheidsnormen. Zoals uit de cijfers blijkt, is het de SVB in 2021 niet gelukt om voor alle SV-regelingen aan de tijdigheidsnormen te voldoen. Mede om de tijdigheid te verbeteren is de SVB in 2021 gestart met Operatie Gezonde Dienstverlening, wat inhoudt dat er fors geïnvesteerd is in de werving van nieuwe medewerkers en de vernieuwing die nodig is in het kader van kwaliteit en opleiding van medewerkers. In 2021 zijn 264 nieuwe serviceteammedewerkers geworven en 21 teamcoaches aangenomen. Deze uitbreiding was feitelijk een inhaalslag om tot de begrote formatie voor de uitvoering van SV-regelingen te komen. Met de uitbreiding van mensen en de kwaliteitsslag die gemaakt is, kunnen op korte termijn achterstallige werkvoorraden worden weggewerkt en zijn de condities gecreëerd om vanaf 2022 nog betere dienstverlening te kunnen gaan leveren en de volgende stappen te kunnen zetten in het realiseren van de SVB Meerjarenkoers en de invulling van de overheidsbrede Werkagenda.

### 3.1.4 Waarborgen continuïteit dienstverlening Zorgdomein

In het Zorgdomein geeft de SVB uitvoering aan het PGB en de Tegemoetkomingsregeling voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O). De SVB borgde in 2021 de continuïteit van haar PGB-dienstverlening aan budgethouders, door zowel te werken aan de transitie naar PGB 2.0 en daarnaast de nodige verbeteringen door te voeren in het PGB 1.0-systeem. Ten aanzien van V&O zag de SVB een sterker dalende instroom van werkzaamheden dan verwacht en deze trend lijkt structureel van aard. De SVB trof daarom in 2021 voorbereidingen op de toekomst met als doel een gecontroleerde afbouw van werkzaamheden, waarbij de continuïteit en hoge kwaliteit van de huidige dienstverlening verzekerd is.

### 3.1.5 Structureel beheer PGB 2.0

De SVB kreeg in 2021 van VWS de opdracht een uitvoeringstoets (u-toets) te doen voor het uitvoeren van het structureel beheer van PGB 2.0. Er vinden gesprekken plaats of en wanneer een in beheername door de SVB aan de orde is. Er zal in ieder geval als onderdeel van dit proces een onafhankelijke toets plaatsvinden op de in beheername criteria en op basis daarvan zal de SVB een uitvoeringstoets uitbrengen. Op basis daarvan wordt bezien of en op welke wijze de SVB de in beheername zal vormgeven. Uitgangspunt blijft dat de SVB de continuïteit van de huidige dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners wil blijven borgen.

## 3.2 De basis op orde: IV en IT

De SVB Meerjarenkoers is doorvertaald naar een IV-strategie en naar concrete doelen voor de IT-organisatie, het zogeheten IT Kompas. Zowel de informatievoorziening (IV) als de IT van de SVB zijn onlosmakelijk verbonden met de dienstverlening aan klanten, medewerkers en andere stakeholders. De IV-strategie geeft richting en kaders ten aanzien van de informatievoorziening en doorontwikkeling daarvan voor de periode 2021-2025. Voor 2021-2022 ligt in de IV-strategie het hoofdaccent op 'continuïteit'. De IV-strategie is voor 2021 geconcretiseerd naar trajecten in het IV-portfolio. De belangrijkste trajecten worden hieronder en elders in het jaarverslag nader toegelicht. IT Kompas wordt gefaseerd uitgevoerd via het programma IT op Koers, dit wordt hierna toegelicht.

### 3.2.1 IT Kompas en het programma IT op Koers

In 2021 is uitvoering gegeven aan de eerste fase (Basis op orde) van IT Kompas via het programma IT op Koers. Het doel van het programma is het vergroten van de beheersbaarheid en voorspelbaarheid en het gecontroleerd uitvoeren van technisch onderhoud en vernieuwing. In 2021 zijn vanuit het programma onderstaande belangrijke stappen gezet:

Tabel 3.2: IT op Koers

Thema	Resultaat
<b>Terugdringen aantal prio 1 storingen</b>	Het aantal productieverstoringen is in 2021 voor het tweede jaar op rij met de helft teruggedrongen. Hiermee is het jaardoel gehaald en is de continuïteit van de IT dienstverlening vergroot.
<b>Opzet en implementatie van IT-dienstenmodel met bijbehorend kostprijsmodel</b>	Het IT diensten - en het kostprijsmodel is verder uitgewerkt. Het kostprijsmodel is geïmplementeerd wat de stuurbaarheid van IT kosten vergroot. De IT diensten zijn vastgesteld en de voor primair proces belangrijkste SLA's zijn geüpdatet en worden maandelijks gerapporteerd.
<b>Verdere doorontwikkeling naar een wendbare organisatie</b>	Op basis van het IT-dienstenmodel is een vernieuwde werkwijze ontwikkeld waarin de rollen en activiteiten voor de levering van IT-diensten zijn uitgewerkt. Deze hebben tot doel om de wendbaarheid te vergroten en beter aan te sluiten op de SVB-brede dienstverlening. Daarbij wordt ook gekeken naar de doorontwikkeling van competenties van de IT organisatie en haar medewerkers, die voor de levering van de IT diensten, met bijvoorbeeld hogere veiligheid en wendbaarheid nodig is. In 2021 zijn stappen gezet in het competentie management zoals het meten van de aanwezige en benodigde competenties. In een nieuwe leeromgeving is gewerkt aan de benodigde vaardigheden passend bij de wendbare organisatie die de SVB voor ogen staat.
<b>Versterken van de levering van hoogwaardige (IT-) producten en diensten</b>	Om de vertaling van strategie naar uitvoering te verbeteren, is er gestart met een werkwijze waarin business, architectuur en IT gezamenlijk de tactische informatieplanning bepalen. In 2021 is deze werkwijze toegepast binnen de domeinen Kind en Ouderen, de afronding hiervan is begin 2022 beoogd. Daarnaast zijn verbeteringen doorgevoerd in de ondersteuning van de totstandkoming van de IT-diensten, onder meer ten aanzien van de kwaliteit van het testen. Hierbij is gewerkt aan de hand van een roadmap 'IT4IT' voor de versterking van IT-processen, zoals leveren, verbeteren en vernieuwen. Een belangrijk kenmerk hiervan is dat dit meer en meer datagedreven plaatsvindt.
<b>De transitie naar een platformorganisatie</b>	Er is een marktconsultatie voorbereid voor de uitvoering van de sourcingstrategie. De start van de aanbesteding is voorzien in Q1 2022.

### 3.2.2 Aanpak technische schuld

Ook in 2021 heeft de SVB geïnvesteerd in de aanpak van haar technische schuld, waarmee wordt beoogd de kwaliteit, efficiëntie en wendbaarheid van de IT-dienstverlening te verhogen. De volgende resultaten zijn in 2021 gerealiseerd.

Tabel 3.3: Technische Schuld

Thema	Resultaat
<b>Dienstverlening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tijdelijke oplossing telefonie geïmplementeerd.</li> <li>· Gestart met Europese Aanbesteding voor een nieuwe telefonie omgeving.</li> </ul>
<b>Life Cycle Management (LCM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· In 2021 hebben een aantal grote projecten gelopen die in 2022 leiden tot definitieve afbouw van de technische schuld in de werkplek omgeving, het AA systeem en het PGB domein. Voorbeelden zijn de afronding van DWS 3, het project van 10 naar 1, en vervanging RTC ( technische backlog AA) en vervanging Visma waarvan technische LCM resultaten in 2022 worden gerealiseerd.</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Veiligheid van het maildomein verhoogd, afronding vindt plaats in 2022.</li> <li>· Het SVB-netwerk veiliger en stabiel gemaakt door hardening van verschillende hardware componenten.</li> <li>· Het autorisatiebeheer voor de accounts met hogere rechten verbeterd door invoering van een nieuw proces met bijbehorende tool.</li> </ul>
<b>Netwerkozoning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· In 2021 heeft afronding van netwerkozoning licht plaatsgevonden met een onderzoek naar de oplossingen voor het vervolg van de verdere zoning. In 2022 wordt hieraan vervolg gegeven.</li> </ul>

### 3.2.3 Van 10 naar 1 Landelijke Administratie

Op 11 oktober 2021 is de eerste fase, migratie en implementatie, van het meerjarige project 'Naar één landelijke administratie' succesvol gerealiseerd. Concreet betekent het dat de tien regionale databases (administraties) zijn geconsolideerd tot één administratie. Het voordeel hiervan is dat iedere serviceteammedewerker van de SVB iedere burger kan helpen, ongeacht de locatie waaraan deze burger gekoppeld is. Hiermee kan de werkverdeling over locaties efficiënter en flexibeler worden ingezet.

Fase 2, die doorloopt tot 2023, bestaat uit het technisch opschonen van de programmatuur en het verwijderen van de lege databases, om het beheer te vereenvoudigen, de continuïteit te waarborgen en daarnaast de verdere modernisering van het systeem voor te bereiden. Hiertoe zijn een aantal proefprojecten uitgevoerd met als resultaat een werkend prototype.

## 3.3 Verbetering datakwaliteit en gegevensuitwisseling

### 3.3.1 Kaders voor data gedreven werken

Om uitvoering te kunnen geven aan de SVB Meerjarenkoers en daarmee aan de behoeften van burgers, wil de SVB een meer data gedreven uitvoering realiseren. In 2021 heeft de SVB daarom een strategische agenda 'Data gedreven werken' opgesteld. Hierin zijn de kaders voor onder andere data-principes, masterdata management en het gebruik van algoritmen (normenkader) opgetekend. Tevens zijn hierin de rollen ten behoeve van data gedreven werken beschreven, deze zijn deels reeds ingericht. In 2022 wordt er verdere invulling gegeven aan de inrichting van de governance. De kaders ten aanzien van datamanagement zijn verankerd in het SVB Informatiebeleid, de implementatie hiervan krijgt in 2022 verder vorm. Om inzicht te krijgen in de voortgang op het data gedreven werken, is in 2021 een eerste versie van een dashboard ontwikkeld.

### 3.3.2 Verminderen fouten en tegenstrijdigheden in bronadministratie

De SVB maakt voor haar dienstverlening gebruik van de Basisadministratie Verzekerden (BAV). Om nog beter uitvoering te kunnen geven aan de ambities in de SVB Meerjarenkoers, zet de SVB gericht in op het verminderen van fouten en tegenstrijdigheden in deze administratie. Dit doet zij onder andere door intensieve samenwerking tussen serviceteams op locatie en teams die gericht zijn op de analyse van datakwaliteit en datacleansing. In deze samenwerking dragen zij zorg voor opsporing en aanpassing van deze fouten en tegenstrijdigheden.

Ook worden processen en afspraken rondom (inter)nationale gegevensuitwisselingen beter gemonitord en daar waar nodig verbeterd om toekomstige datavervuiling te voorkomen. Tot slot is een opleiding ontwikkeld waarin aandacht gegeven wordt aan het belang van de kwaliteit van de verzekerdenadministratie. Deze opleiding is gegeven aan nieuwe medewerkers in de uitvoering en vanaf 2022 wordt deze geïntegreerd in de bedrijfsopleidingen voor alle medewerkers.

### 3.3.3 Data-initiatief

Voor het verbeteren van de datakwaliteit wordt ook gebruikt gemaakt van nieuwe technologieën. Deze nieuwe technologische mogelijkheden leiden tot nieuwe inzichten over eerder genomen besluiten, omdat bestanden met elkaar vergeleken kunnen worden en gegevens uit oude bestanden kunnen worden ontsloten. Op deze wijze kunnen onregelmatigheden in data worden opgespoord die in het verleden niet aan het licht kwamen. Onder de noemer 'data-initiatief' heeft de SVB in dit kader een bestandsvergelijking gedaan op AOW-uitkeringen die in de afgelopen veertig jaar zijn gedaan.

De SVB pakt dit vraagstuk gefaseerd op en toetst daarbij allereerst in welke mate het huidige beleid en de uitvoeringspraktijk leiden tot een behoorlijke uitkomst voor burgers waarbij verschillen in de AOW-administratie zijn aangetroffen.

De SVB neemt deze ervaringen mee in de verdere uitwerking van dit vraagstuk in 2022. Daarbij zal ook rekening gehouden worden met keteneffecten, zoals de doorwerking in belastingen en toeslagen.

### 3.3.4 Inrichting Service Center Data

Gezien het belang van data gedreven werken beschikt de SVB per 1 februari 2021 over een Service Center Data (SCD). Vanuit de clusters Stuur- en verantwoordingsinformatie; Data Analytics & Research; Datakwaliteit en Dataplatform; Performances en Resources wordt het gebruik van data ten behoeve van de interne sturing, de verbetering van de dienstverlening en de transitie naar een data gedreven organisatie gefaciliteerd.

### 3.3.5 Uitwisseling inkomensgegevens om niet-gebruik AIO te reduceren

De SVB zet zich al jaren actief in om het relatief hoge<sup>3</sup> niet-gebruik van de AIO te reduceren. Ook in 2021 zijn verschillende verbeteringen doorgevoerd in de dienstverlening, zoals het opnemen van een extra bericht in het pensioenoverzicht bij een gekort AOW. Het voornaamste probleem bij het aanpakken van het niet-gebruik van de AIO zit echter in het feit dat de SVB niet over alle gegevens beschikt die nodig zijn om de doelgroep in beeld te krijgen. Het uitwisselen van deze (inkomens)gegevens met het UWV kan de SVB in staat stellen om potentieel AIO-gerechtigden gerichter te benaderen.

In dit kader werkt de SVB al enige tijd samen met het UWV, SZW en TNO aan de ontwikkeling van een technologie, die uitwisseling van deze gegevens mogelijk maakt met inachtneming van de privacy van burgers. In 2021 is de Proof of Concept voor de te gebruiken technologie en een conceptregeling voor de uitvoering van een pilot tot stand gekomen. De volgende stap is om de gegevensbewerking uit te werken en ter toetsing aan de uitvoering en ter advisering aan de Autoriteit Persoonsgegevens voor te leggen. Na publicatie van de regeling kunnen binnen het kader van de pilot gegevens worden uitgewisseld. Voor eventuele structurele gegevensuitwisseling zal een wetswijziging nodig zijn.

### 3.3.6 EESSI



In 2021 is de SVB aangesloten op alle resterende processen in het kader van EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information). Hierdoor is de uitwisseling van de SVB met al haar Europese ketenpartners volledig conform de internationale EESSI-afspraken. Parallel is op basis van ervaringen uit de praktijk de kwaliteit van het proces toegenomen: de functionaliteit voor digitale gegevensuitwisseling is geoptimaliseerd en de gebruikte technologie is verbeterd. Vooral aan dat laatste wordt in 2022 nog verder gewerkt om te zorgen dat de EESSI-oplossing in de komende jaren als vliegwiel voor innovatie kan blijven dienen. Het afronden van de implementatie van EESSI zorgt ervoor dat de SVB sneller en veiliger gegevens binnen de EU kan uitwisselen.

## 3.4 Informatiebeveiliging en Privacy

### 3.4.1 Informatiebeveiliging

In 2021 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) samen met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) opgenomen in het generieke 'Security en Privacy SVB beleid' (SPS). Hiermee heeft de SVB een integraal beleid voor informatiebeveiliging en privacy. Dit beleid is leidend voor projecten en wordt in de directies geïmplementeerd middels focuspunten.

---

<sup>3</sup> In 2021 is een CBS-onderzoek naar het recht op en het niet-gebruik in de AIO afgerond. In de Stand van de uitvoering die in juni 2021 is uitgebracht zijn de uitkomsten van dit onderzoek weergegeven: het niet-gebruik was in 2018 circa 30% en betrof iets minder dan 20.000 huishoudens.



Ook heeft de SVB de jaarlijkse Red Team (hoge kwetsbaarheid) oefening uitgevoerd en is het Cyber Security Incident Respons Team in werking getreden. De gevonden verbeterpunten in het SVB IT landschap en het proces worden aangepakt of zijn al gemitigeerd. Gezien de uitkomsten en de meerwaarde van de oefening vindt er in 2022 opnieuw een oefening plaats.

In 2021 is ingezet op meer bewustwording op het gebied cyberweerbaarheid en privacybescherming middels trainingen; e-learnings en speciale bijeenkomsten; specials en activiteiten (o.a. de IB&P week tijdens cybersecurity maand). Daarnaast is bewustwording gemeten en zijn verbeterplannen opgevolgd aan de hand van phishing tests.

### 3.4.2 Business Continuity Management (BCM)

In het kader van BCM heeft de SVB taskforces binnen DSV en DZW opgericht, die de betaalprocessen doorlichten en onderzoeken hoe de betalingen door kunnen gaan in geval van een cyberincident. In 2021 zijn twee technische oplossingen voorgesteld en goedgekeurd naar aanleiding van onderzoek van deze taskforces in het kader van het Continueren Betalingsverkeer. Eén van de oplossingen is direct geïmplementeerd, de tweede oplossing wordt nader onderzocht. In 2021 zijn daarnaast verdere stappen genomen in het afronden van de continuïteitsplannen van de directies.

### 3.4.3 Privacy

#### *Privacy Impact Assessments (PIA's)*

Voor de uitvoering van onze kerntaken zijn interne PIA's noodzakelijk. In 2021 is de PIA-aanpak verbeterd. Zo wordt er nu rekening gehouden met verschillen in privacy-risico's, met als voordeel dat er minder PIA's uitgevoerd hoeven te worden en ook voor de lagere risico's adequate privacy-maatregelen in kaart worden gebracht. De nieuwe aanpak is uitgerold door middel van masterclasses voor alle medewerkers, die betrokken zijn bij het PIA-proces. Het PIA-proces neemt immers een belangrijke plaats in de risk-organisatie van SVB.



#### *AVG-compliance*

Om AVG-compliance aantoonbaar te maken, is in 2021 een zogeheten 'privacy control framework' opgezet, bestaande uit 30 privacy-normen waaraan de SVB moet voldoen. In het najaar is gestart met het toetsen op de naleving van deze normen.

#### *Gebruik van nationaliteit*

De SVB is naar aanleiding van de berichten over de Belastingdienst een onderzoek gestart naar het gebruik van nationaliteit. De conclusies zijn op 6 juli 2021 door de minister van SZW aan de Kamer aangeboden.

#### *Datalekken*

De SVB heeft de privacy van burgers hoog in het vaandel staan en doet er alles aan om datalekken zoveel mogelijk te beperken. Om deze reden onderscheidt de SVB verschillende typen datalekken, zodat incidenten gericht aangepakt en in de toekomst voorkomen kunnen worden. In 2021 hebben bij de SVB 691 datalekken plaatsgevonden. Dit zijn er 245 meer dan in 2020. Eén van de redenen hiervoor is dat er in 2021 meer post is verstuurd. De SVB zet onverminderd in op het voorkomen van datalekken door het bewustzijn en de alertheid van medewerkers hierop verder te vergroten, onder andere door middel van workshops en trainingen.

Tabel 3.4: Aantal bij de AP gemelde datalekken in 2021

	DSV	DPGB	Overig	Totaal
Fout adres/ adressering/ 2 brieven in een envelop	95	132		227
Postverkeer (bezorging leverancier)	197	48		245
Overig	54	151	14	219
<b>Totaal</b>	<b>346</b>	<b>331</b>	<b>14</b>	<b>691</b>

In augustus 2021 liep er een onderzoek van de AP naar de telefonische dienstverlening in het kader van de AOW. De voorlopige bevindingen van de AP hebben aanleiding gegeven voor de SVB om een aantal verbetermaatregelen te nemen. Het onderzoek van de AP zal naar verwachting begin 2022 afgerond zijn.

#### 3.4.4 Beveiligingsniveau Suwinet

Jaarlijks wordt een onderzoek uitgevoerd naar de beveiliging van de gegevensuitwisselingen die plaatsvinden in het kader van de gezamenlijke elektronische voorzieningen SUWI (kortweg via Suwinet), tegen inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Eén van de normen bij de Suwinet-audit, 12.4.1, schrijft voor dat de logging van het gebruik van Suwinet periodiek wordt geanalyseerd en beoordeeld om beveiligingsincidenten tijdig te kunnen signaleren. In 2021 is er geen voldoende duidelijke planning en tijdige uitvoering geweest van deze monitorende activiteiten. Dit leidt niet alleen tot een opmerking op 1 van de 12 in het assurancerapport voor de SVB relevante Suwinetnormen, maar bovenal tot het risico dat eventueel misbruik van Suwinet niet tijdig wordt gedetecteerd.

#### 3.4.5 Gegevens verwerking SUWI

De SVB heeft maatregelen en procedures getroffen, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. De werking hiervan wordt jaarlijks onderzocht door de Audit Dienst. De raad van bestuur stelt dat het stelsel van maatregelen en procedures toereikend heeft gefunctioneerd. Wel onderkent de raad van bestuur dat investeringen blijvend nodig zijn om de beveiliging te waarborgen en controle en toetsing verder te verbeteren. Concrete verbeterpunten zijn:

- het uitbreiden van de controle op het stelsel van maatregelen van Identity en Access management tot alle SVB informatie systemen;
- het verder volwassen maken van securitymanagement processen;
- het consequent vastleggen van besluiten in het changemanagementproces;
- het intensiveren van de beoordeling van assurancerapportages van externe IT-dienstverleners door de organisatie.

### 3.5 Implementatie nieuwe wet- en regelgeving

#### 3.5.1 Implementatie wet vereenvoudigde beslagvrije voet (Wvbvv)

Per 1 januari 2021 is de Wvbvv in werking getreden. De SVB is in de eerste helft van 2021 aangesloten op de generieke rekentool die door het Inlichtingenbureau en BKWI is gebouwd om de beslagvrije voet te berekenen. Een aantal gebleken knelpunten wordt opgelost in de halfjaarlijkse releases met aanpassingen van de rekenregels en procedures. Met deze releases wordt tevens de doorontwikkeling van de rekentools en andere producten binnen de keten gerealiseerd. De eerste releases zijn door de SVB geïmplementeerd. De SVB heeft bij SZW gesignaleerd dat, ondanks deze releases, bij een deel van de gepensioneerden de nieuwe berekeningswijze van de beslagvrije voet een significante achteruitgang van het besteedbare inkomen tot gevolg heeft.

### 3.5.2 Informatiehuishouding

In 2021 is volop ingezet op de verbetering van onze informatiehuishouding. Op basis van de concept wettekst Wet open overheid (Woo) heeft de SVB voorbereidende acties uitgevoerd. In 2021 zijn alle in de Woo genoemde informatiecategorieën geanalyseerd en zijn hier eigenaren voor benoemd. Ook zijn afspraken over openbaarheid gemaakt. Daarnaast is er een redactieraad opgericht voor de openbaarmaking en is een (handmatige) aansluiting op PLOOI (Platform Openbare Overheidsinformatie) gerealiseerd.

De reeds gestarte initiatieven ter verbetering van de informatiehuishouding hebben een plek gevonden in het in dit jaar opgestelde programma SVB Open op Orde. Hiermee geeft de SVB invulling aan de rijksbrede opdracht om in de periode 2021 – 2026 de informatiehuishouding versneld op orde te brengen. Concreet is in 2021 een nulmeting uitgevoerd op de staat van de informatiehuishouding. Ook is het programmabureau ingericht en zijn diverse initiatieven via vier actielijnen afgerond. Zo is een strategische samenwerking afgesproken met Doc-Direkt, zijn AVG-scans uitgevoerd en worden de websites gearchiveerd.

### 3.5.3 Tegemoetkoming Stoffen gerelateerde Beroepsziekten (TSB)

De SVB is, in samenwerking met het IAS, beoogd uitvoerder van de nieuwe regeling TSB. In 2021 is door SZW gewerkt aan een conceptregeling, waar SVB en IAS input voor geleverd hebben. Op verzoek van SZW is onder andere de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de beoogde datum van inwerkingtreding getoetst.

## 3.6 Handhaving

### 3.6.1 Voorkomen van onrechtmatigheden

De SVB zet in op preventieve handhaving, waarbij zij fouten en fraude van klanten en derden zoveel mogelijk probeert te voorkomen en waar dat niet lukt te detecteren, te corrigeren en zo nodig te sanctioneren. In het kader van preventie is de SVB in 2021 een onderzoek gestart onder klanten waarbij in de afgelopen twee jaar een onrechtmatigheid in de uitkering is geconstateerd. Centrale vraag van het onderzoek is of en hoe de onrechtmatigheid voorkomen had kunnen worden. Dit onderzoek wordt in 2022 afgerond.

### 3.6.2 Bevorderen meldingen

In 2021 heeft de SVB naar aanleiding van het programma 'Handhaving en Gedrag' dat door SZW is opgericht, onderzocht hoe burgers het best kunnen worden gestimuleerd om het voeren van een gezamenlijke huishouding zelf te melden bij de SVB. Hiervoor is een experiment uitgevoerd bij alleenstaande gerechtigden in Duitsland. Doel van het experiment was het meten van het effect van het wel of niet sturen van brieven en het effect van verschillend geformuleerde brieven op de spontane meldingen van een gezamenlijke huishouding. Het experiment leidde tot veel telefonisch contact waarbij gemeld werd dat er niets in de woonsituatie is veranderd. Het experiment wordt geëvalueerd en er wordt een voorstel gedaan voor een vervolgmeting van de bekendheid met plichten bij klanten in Duitsland.

### 3.6.3 Internationale controle

In lijn met haar kerntaken deed de SVB in 2021 in het buitenland onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkeringen die worden ontvangen. Het betrof de internationale AOW, Anw, AIO en AKW. Voor de AOW en Anw wordt daarbij regulier gecontroleerd of de gegevens in onze administratie overeenkomen met de situatie die bij de klant wordt aangetroffen. De controle op AIO IR heeft betrekking op verblijf en vermogen in het buitenland en voor de kinderbijslag wordt gecontroleerd of kinderen waarvoor kinderbijslag wordt ontvangen, ook naar school gaan en uitwonend zijn.

De SVB handhaaft ook op de uitvoering van toepasselijke wetgeving (TPW). Dit betreft de aanpak van schijnconstructies waarbij werkgevers, bij grensoverschrijdende arbeid, misbruik maken van zogeheten A1-verklaringen om te besparen op personeelskosten. Een onterechte A1-verklaring leidt daarbij tot afdracht

van premies in een 'goedkoop' land of het tewerk kunnen stellen van goedkope buitenlandse arbeidskrachten in Nederland. De SVB onderzoekt mogelijke schijnconstructies in samenwerking met ketenpartners in Nederland en zusterorganen in het buitenland.

In 2021 werd onderzoek verricht naar 450 klanten woonachtig in het buitenland die AOW/Anw ontvangen. Bij 50 klanten bleek er sprake van onjuistheden in de gegevens, waardoor er teveel werd uitgekeerd.

Voor de internationale AIO heeft de SVB in de periode 2013 tot en met 2019 een integrale controle uitgevoerd, waarbij de controle zich ieder jaar op één of meerdere geboortelanden richtte. Vanwege de lange doorlooptijd van vermogensonderzoeken is de eindrapportage over deze periode in 2021 opgemaakt. In 231 van de 1.018 vermogensonderzoeken is ongemeld vermogen aangetroffen. Er is in totaal een bedrag van € 3.426.846,- teruggevorderd en € 215.667,- aan boeten opgelegd. Gezien de uitkomsten wordt risicogericht onderzoek naar ongemeld vermogen voortgezet.

### 3.6.4 Resultaten handhaving

Onderstaande tabel bevat de resultaten van de handhavingsactiviteiten van de SVB in 2021. Sancties zijn niet alleen boetes maar ook maatregelen en waarschuwingen, die geen financiële consequentie hebben. De verwachte besparingen als gevolg van herzieningen zijn indicatief en afgerond. Alle aantallen en bedragen zijn in 2021 lager dan in 2020. Dit heeft uiteraard te maken met de beperking van de interventiemogelijkheden en daarmee de handhavingsactiviteiten door de coronamaatregelen.

Tabel 3.5: Resultaten Handhaving

Bedragen x € 1.000		AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
		2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
<b>Sancties</b>	Aantal	1.497	1.863	5.488	7.413	76	103	647	741	7.708	10.120
	Bedrag	439	441	199	267	46	68	230	280	914	1.056
<b>Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd</b>	Aantal	403	430	1.870	2.960	34	42	383	448	2.690	3.880
	Bedrag	1.607	1.811	1.655	2.259	223	344	1.004	1.223	4.489	5.637
<b>Besparingen</b>	Aantal	420	456	1.875	2.977	38	47	385	451	2.718	3.931
	Bedrag	6.300	6.840	2.250	3.572	570	705	5.775	6.765	14.895	17.882
<b>Aangiften</b>	Aantal	7	7	0	0	1	0	2	2	10	9
	Bedrag	351	224	0	0	49	0	78	90	478	314

## 4 De SVB staat voor persoonlijke dienstverlening

De SVB heeft het bieden van persoonlijke en proactieve dienstverlening gemarkeerd, naast het verder op orde brengen van de basis, als strategische doelstelling. Het optimaliseren hiervan is een continu proces binnen de SVB. In dit hoofdstuk wordt een aantal belangrijke activiteiten, die in 2021 in dit kader hebben plaatsgevonden, toegelicht.

### 4.1 Toegankelijke en persoonlijke dienstverlening



Een belangrijk uitgangspunt voor onze dienstverlening is persoonlijk contact. Dit betekent bijvoorbeeld dat burgers altijd een deskundige medewerker aan de lijn krijgen, die persoonlijk de vraag in behandeling neemt. In de brieven die niet-automatisch gegenereerd worden staan de naam en het doorkiesnummer van de behandelend medewerker vermeld. Bij automatisch gegenereerde brieven is een zogeheten regelingennummer vermeld. Burgers die dit nummer bellen krijgen direct contact met een medewerker die deskundig is op de betreffende regeling. De SVB heeft besloten om het doorkiesnummer op alle niet automatisch gegenereerde brieven in de nabije toekomst te vervangen door een regeling-nummer. De naam van de behandelend medewerker wordt ook dan nog steeds op de brieven vermeld.

De toegankelijkheid van de diverse kanalen wordt structureel gemonitord en verbeterd. In 2021 zijn onder andere de telefoonnummers op de website beter vindbaar gemaakt en is het contactformulier vereenvoudigd. Daarnaast worden meer brieven digitaal verstuurd en werkt de SVB aan verbetering van het verwerken van e-mails. Vanwege de uitvoering van de tijdelijke regelingen kinderopvangtoeslag is de oplevering van een Engelstalige versie van Mijn SVB doorgeschoven naar het tweede kwartaal van 2022. Wel wordt deze dan in zeven talen uitgerold in plaats van alleen in het Engels. Tenslotte bereidde de SVB in 2021 een proef voor met beeldbellen, om inzicht te krijgen in de behoefte van klanten om via dit kanaal contact met de SVB te leggen.

#### 4.1.1 Toegankelijkheid aanvraag AIO

Om de aanvraag AIO toegankelijker te maken is in 2021 gestart met de ontwikkeling van een eenvoudige, digitale aanvraagprocedure (nu alleen nog schriftelijk mogelijk). Tevens is gewerkt aan de verbetering van de voorlichting over de AIO, door uitbreiding van de informatie hierover in brieven van de SVB, via gemeenten, op de SVB-website en in mijnpensioenoverzicht.nl.

#### 4.1.2 Landelijke uitrol versnelde route vrouwenopvang

In 2020 is de SVB samen met vrouwenopvang Moviera en Belastingdienst/Toeslagen een pilot gestart om het aanvraag- en verwerkingsproces van kinderbijslag/kindgebonden budget te versnellen voor vrouwen in de vrouwenopvang, die (nog) geen aanvrager van de kinderbijslag zijn. Het gaat hierbij om vrouwen die in een (financieel) kwetsbare situatie verkeren. Door deze ketensamenwerking krijgen deze vrouwen eerder duidelijkheid en beschikken ze sneller over de financiële middelen waar zij recht op hebben.

Na de succesvolle afronding van deze pilot in 2020, is besloten deze werkwijze onderdeel te laten worden van het reguliere proces. In 2021 is deze werkwijze gefaseerd landelijk uitgerold en in het vierde kwartaal van 2021 succesvol afgerond. Dit betekent dat alle vrouwenopvangorganisaties in Nederland aangesloten zijn en gebruik kunnen maken van deze versnelde route.

## 4.2 Eén loket voor de burger



De SVB onderschrijft de overheidsbrede één-loket gedachte en zet hier ook al geruime tijd op in middels bijvoorbeeld het project Gemeenschappelijke Dienstverlening op Locatie, waarin de SVB samen met DUO een fysiek loket bij gemeenten beheert. In 2021 is contact gelegd met nieuwe gemeenten voor een digitaal, periodiek multidisciplinair overleg. Met een aantal gemeenten is dit overleg reeds ingericht, waarbij nagedacht wordt over een manier om, zodra de coronamaatregelen het weer toelaten, de fysieke loketfunctie bij gemeenten weer op te starten en verder op te schalen. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de mogelijkheden van het beeldbellen met burgers. Voor de overheidsbrede verkenning naar één overheidsloket, die wordt uitgevoerd binnen het kader van Werk aan Uitvoering (WaU), voerde de SVB in 2021 gesprekken met alle relevante ketenpartners om tot toekomstscenario's te komen.

De pilot 'Op weg naar de arbeidsmarkt' die zich richtte op personen die recht hebben op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (Anw) is in 2020 afgerond en geëvalueerd. De resultaten van de pilot waren positief. Nabestaanden worden eerder erop gewezen dat zij hulp bij re-integratie kunnen ontvangen. Dat voorkomt mogelijk op langere termijn een afhankelijkheid van bijstand. De SVB heeft besloten deze werkwijze landelijk uit te rollen bij gemeenten die willen aansluiten. Dit is in 2021 gestart en in 2021 zijn er in totaal 17 gemeenten aangesloten. De SVB is in gesprek met andere gemeenten voor verdere uitbreiding.

### 4.2.1 Op weg naar de arbeidsmarkt

De pilot 'Op weg naar de arbeidsmarkt' die zich richtte op personen die recht hebben op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (Anw) is in 2020 afgerond en geëvalueerd. De resultaten van de pilot waren positief. Nabestaanden worden eerder erop gewezen dat zij hulp bij re-integratie kunnen ontvangen. Dat voorkomt mogelijk op langere termijn een afhankelijkheid van bijstand. De SVB heeft besloten deze werkwijze landelijk uit te rollen bij gemeenten die willen aansluiten. Dit is in 2021 gestart en in 2021 zijn er in totaal 17 gemeenten aangesloten. De SVB is in gesprek met andere gemeenten voor verdere uitbreiding.

## 4.3 De mening van onze klanten is belangrijk

Om de klantwaardering te meten voert de SVB tweejaarlijks een grootschalig klantonderzoek uit en daarnaast wordt er op onderdelen, zoals de telefonische dienstverlening, continu klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het tweejaarlijks onderzoek vond in 2020 plaats en wordt in 2022 herhaald. Uit het continu klanttevredenheidsonderzoek bleek dat onze dienstverlening onverminderd hoog wordt gewaardeerd. Klanten van onze SV-regelingen gaven ons een 8,4 voor de telefonische dienstverlening en een 8,6 voor het contact via Whatsapp. De telefonische dienstverlening rondom PGB 1.0, PGB 2.0 en V&O werd met respectievelijk een 8,2, een 8,1 en een 8,6 gewaardeerd.



De SVB betreft haar klanten ook actief bij het vormgeven van haar dienstverlening. Naast structureel overleg met de Klant Advies Raad (zie hoofdstuk 7), zijn klanten via de klantcommunities gevraagd om brieven en formulieren te evalueren en is het effect van maatwerk in dienstverlening op klantbeleving onderzocht. Ook is het gebruiksgemak voor de klant bij gebruik van de website en/of tooling en de communicatie bij nieuwe dienstverlening getoetst.

### 4.3.1 Klachten en bezwaar als waardevolle feedback

#### *Klachten*

De SVB ziet klachten en bezwaar als waardevolle feedback voor de verbetering van de dienstverlening. Om deze reden streeft de SVB ernaar om klachten zoveel mogelijk via persoonlijk contact op te lossen. In 2021 registreerde de SVB met betrekking tot de SV-regelingen 2.602 klachten, waarvan er 1.938 informeel werden opgelost. Het aantal formele klachten is ten opzichte van 2020 met bijna 10% gedaald. Het totaal aantal klachten is nagenoeg gelijk gebleven. In onderstaande tabel zijn de klachten naar oorzaak uitgesplitst.

Tabel 4.1: Aantal formele klachten verdeeld naar oorzaak

Oorzaak	2021	2020
Klacht inzake bejegening	45	34
Klacht inzake bereikbaarheid	17	31
Klacht inzake voorlichting	47	53
<b>Totaal klachten communicatie</b>	<b>109</b>	<b>118</b>
Klacht inzake behandelingsduur	100	88
Klacht inzake betalingsduur	45	36
Klacht inzake uitblijven reactie	108	95
<b>Totaal klachten tijdigheid</b>	<b>253</b>	<b>219</b>
Klacht inzake behandelingswijze	89	97
Klacht inzake overig	149	227
Klacht inzake wetstoepassing	64	61
<b>Totaal klachten werkwijze</b>	<b>302</b>	<b>385</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>664</b>	<b>722</b>

Naast de klachten die direct bij de SVB binnenkwamen, ontving de SVB ook een aantal klachten via de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding hiervan heeft de SVB onder andere de informatie op de website en in brieven verduidelijkt. Ook zijn samen met het CAK verbeteringen doorgevoerd voor de situatie waarbij één van de AOW-gerechtigde partners in een zorginstelling wordt opgenomen.

#### Bezwaren

In 2021 zijn in totaal 9.738 bezwaren behandeld, waarvan er 2.615 gegrond zijn verklaard. Het totaal aantal behandelde bezwaren was in 2021 lager dan in 2020. De reden hiervoor is dat er minder capaciteit beschikbaar was en er sprake is van toenemende complexiteit van de bezwaren, waardoor behandeling meer tijd vraagt. De uitsplitsing naar oorzaken van bezwaar was in 2021 nog niet mogelijk, maar is wel onderdeel van het meerjarig programma Bestuursrecht op Maat (zie 5.2). De SVB heeft de wens om bezwaren uit te splitsen naar oorzaken. In dit kader heeft de SVB in 2021 de voorbereidingen getroffen voor de inrichting van een zogeheten juridisch dashboard. Hiermee worden klachten en bezwaren structureel gemonitord om het effect van beleid en strategische keuzes beter te kunnen duiden en verbeteringen in processen en beleid te realiseren.

Daarnaast is in 2021 een verbeteraanpak voor bezwaar opgesteld, met als doel het voorkomen van bezwaren en daarmee het verlagen van de voorraden op bezwaar. Tot slot is in juni 2021 het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Klachten & Bezwaar gestart. De klanttevredenheid over de klacht- en bezwaarafhandeling bij de SVB wordt gedurende een jaar continu gemeten.

## 5 Maatwerk, vereenvoudiging en innovatie

De SVB werkt voortdurend aan de verdere doorontwikkeling van haar dienstverlening en wil van een dienstverlening die gemiddeld goed is, naar goed voor iedereen, met maatwerk waar nodig en vereenvoudiging waar mogelijk. Innovatie speelt hierbij een belangrijke rol.

### 5.1 De Bedoeling 2.0

In 2021 is het programma De Bedoeling 2.0 gestart, dat voortbordurt op de aanpak en instrumenten, die de SVB de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en deze verder uitbouwt en professionaliseert. De Bedoeling 2.0 is gericht op het integreren van maatwerk in het reguliere werk en het bieden van maatwerk over de grenzen van onze eigen organisatie heen. Hiermee draagt de SVB bij aan een overheidsbrede maatwerkaanpak. Het programma bestaat uit verschillende lijnen, waarbinnen in 2021 onder andere de volgende projecten zijn opgestart:

Tabel 5.1: Programma De Bedoeling 2.0

Programmalijn	Activiteiten 2021
<b>Objectiveren en waarderen van maatwerk</b>	· De uitvoering van een kwalitatief onderzoek naar de typen en hoeveelheid maatwerk in de praktijk, om zo tot keuzes op inrichting, sturing en financiering van maatwerk te komen.
<b>Bepalen van de SVB werkwijze voor maatwerk</b>	· Het implementeren van een oplosroutekaart bij DPGB. Dit faciliteert maatwerk in de praktijk door het implementeren van een aanpak, die laagdrempelig in het werkproces kan worden opgestart als er sprake is van maatwerk.
<b>Toerusting en bewustwording</b>	· De opstart van een intensieve impuls op bewustwording in de interne en extern gerichte dienstverlening om maatwerk te identificeren en uit te voeren.

#### 5.1.1 Versterking rijksbreed Maatwerk

Voor het versterken van rijksbreed maatwerk zijn ook verschillende activiteiten ontplooid, zoals het initiatief tot oprichting van een overheidsbrede maatwerkplaats, waarin met regelmaat met een grote groep (overheids)organisaties ervaringen worden gedeeld en aan overeenstemming in uitgangsprincipes wordt gewerkt. De SVB heeft daarnaast haar kennis en ervaring gedeeld door onder andere het trainen van verschillende overheidsorganisaties op tools als de Garage, ABBA (Algemene Beginselen voor Behoorlijke Afweging) en de Perspectiefcirkel, alsmede het delen van het gedachtegoed in de praktijksituatie. Daarnaast faciliteerde de SVB de maandelijkse overheidsbrede Garage, waar in geval van overstijgende casuïstiek naar een structurele oplossing in proces en systeem wordt gezocht.

### 5.2 Bestuursrecht Op Maat

Met Bestuursrecht Op Maat geeft de SVB invulling aan het streven naar een responsieve overheid, waarin de persoonlijke situatie van de burger centraal staat. Concreet betekent dit dat de SVB haar interne beleidsregels moderniseert, zodat meer ruimte voor maatwerk ontstaat. Dit doet zij in samenwerking met de Universiteit Leiden, die in 2020 het rapport “Bestuursrecht op Maat” uitbracht in opdracht van het Ministerie van BZK.



Het project bestaat uit verschillende deelprojecten en maatregelen. Naast de modernisering van de interne beleidsregels zijn hierbinnen in 2021 onder andere de volgende activiteiten gestart: ontwerp van een juridisch dashboard, oprichting van een zogeheten Klachtloket, ontwikkeling van een Maatwerkbibliotheek, het toepassen van mediation en wekelijkse interne intervisiesessies voor onder andere juristen in het kader van oefenen met het toepassen van juridisch Maatwerk.



## 5.3 Vereenvoudiging in beleid en wet- en regelgeving

### 5.3.1 Knelpuntenbrief

In juni 2021 heeft de SVB haar eerste knelpuntenbrief opgesteld. Hierin zijn knelpunten opgenomen die burgers ervaren in wet- en regelgeving die de SVB uitvoert. De brief is in juni als bijlage bij de 'Stand van de uitvoering' naar de Tweede Kamer verzonden. Elk knelpunt is bondig toegelicht en voorzien van een denkrichting om het knelpunt op te lossen.

Een voorbeeld uit de knelpuntenbrief betreft het toekennen van kindgebonden budget na scheiding. Dit knelpunt, samen met de complexe internationale ketensamenwerking, vormde de basis voor de propositie kinderbijslag van de SVB die in 2020 is gedeeld in het kader van interdepartementale Beleidsonderzoektoeslagen (IBO). In deze propositie is een voorstel gedaan voor een moderne kinderbijslag met een vast deel en een inkomensafhankelijk deel die het kindgebonden budget overbodig maakt. Een ander voorbeeld betreft de dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ). Uit beleidsonderzoek bleek dat de aanvraagprocedure hiervoor ingewikkeld kan zijn voor ouders en dat er sprake is van niet-gebruik. Op basis daarvan werkt SZW samen met de SVB en het CIZ aan het vereenvoudigen van deze tegemoetkoming.

De knelpuntenbrief is opgemerkt. De commissie SZW van de Tweede Kamer heeft in het najaar de knelpuntenbrieven van UWV en de SVB in een rondetafelgesprek besproken. Tevens heeft de commissie verzocht om voorafgaand aan de begrotingsbehandeling SZW geïnformeerd te worden over de knelpunten.

### 5.3.2 Vereenvoudigingsagenda



Eenvoudigere wet- en regelgeving en complexiteitsreductie is onderdeel van de strategische doelstelling 'Versnelling één overheid' in de SVB Meerjarenkoers. In dit kader heeft de SVB dit jaar geïnventariseerd waar complexe wet- en regelgeving knelpunten opleveren voor de huidige dienstverlening aan burgers en een aantal concrete vereenvoudigingsvoorstellen om deze knelpunten op te lossen bij elkaar gebracht in een SVB-vereenvoudigingsagenda. De SVB gaat de komende tijd actief aan de slag om, in samenwerking met politiek, departementen en (keten)partners, voor

burgers merkbare vereenvoudigingen te realiseren. De SVB participeert daarnaast in het SZW-vereenvoudigingstraject dat in 2021 is gestart, en draagt bij aan het voorgenomen Interdepartementaal beleidsonderzoek vereenvoudiging sociale zekerheid dat het ministerie van SZW in samenwerking met het ministerie van Financiën in 2021 heeft voorbereid.

### 5.3.3 Leefvormen in de AOW

De SVB heeft bijgedragen aan een verkenning Leefvormen in de AOW, die door SZW naar aanleiding van de recent uitgevoerde beleidsdoorlichting van de AOW werd uitgevoerd en op 31 maart 2021 aan de Tweede Kamer is aangeboden. In deze verkenning zijn drie varianten voor vereenvoudiging uitgewerkt: het individualiseren van de AOW, het adres als uitgangspunt en het toepassen van het partnerbegrip dat geldt voor de toeslagen. Er volgt politieke besluitvorming over de opvolging van deze verkenning.

### 5.3.4 Aanpassing beleid duurzaam gescheiden leven bij wonen in een zorginstelling

Naar aanleiding van de hiervoor genoemde verkenning heeft de SVB haar interne beleid aangepast voor AOW-gerechtigden, die kunnen kiezen voor 'duurzaam gescheiden leven' als één van beide partners wordt opgenomen in een zorginstelling. Dit blijkt vaak een ingewikkelde keuze, omdat mensen niet altijd kunnen overzien wat de financiële gevolgen hiervan zijn, bijvoorbeeld voor de te betalen eigen bijdrage voor zorg en te ontvangen toeslagen. Met deze beleidswijziging is het mogelijk geworden om eenmalig terug te komen op de keuze om als 'Duurzaam gescheiden levend' (DGL) te worden aangemerkt, als achteraf blijkt dat de gemaakte keuze nadelige gevolgen heeft in financiële zin.

De SVB heeft alle AOW-gerechtigden die eerder de keuze hebben gemaakt om als DGL te worden aangemerkt geïnformeerd. Bijna 600 personen hebben gebruik gemaakt van deze nieuwe mogelijkheid. Met de beleidswijziging worden financieel nadelige gevolgen van een verkeerde keuze beperkt. Om de oorzaak, de complexe gevolgen voor de eigen bijdrage WLZ (Wet Langdurige Zorg), op te lossen is aanpassing van wetgeving noodzakelijk. De SVB is hierover in gesprek met SZW, VWS en het CAK.

### 5.3.5 Dossier 'Schuldig nalatig'

Iedere burger die verplicht verzekerd is voor de AOW, is over een deel van het belastbaar inkomen uit werk en woning AOW-premie verschuldigd. Als deze premie niet of niet geheel via voorheffing is betaald, legt de Belastingdienst de premieplichtige een gecombineerde aanslag voor de inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen op. Als de premieplichtige de op aanslag verschuldigde AOW-premie niet of niet volledig voldoet, beslist de SVB op voordracht van de Belastingdienst of sprake is van 'schuldig nalaten'. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft op 10 juli 2020 geoordeeld dat het bedrag aan AOW-premie dat al via de loonheffing is betaald, niet langer mag meetellen bij het schuldig nalatig verklaren. Na aanleiding van de uitspraak is de uitvoering hiervan vanaf september 2020 stopgezet. Na aanpassing van de ICT-toepassingen bij de Belastingdienst kan de gegevenslevering aan de SVB naar verwachting niet voor 2023 worden hervat. In 2021 is een strategische verkenning gestart waarin de SVB, Belastingdienst en de ministeries van SZW en Financiën gezamenlijk nagaan of het proces rondom de korting op de AOW vereenvoudigd kan worden voor zowel burger als uitvoering. In de strategische verkenning zijn verschillende alternatieven onderzocht. Inmiddels is een wetsvoorstel in voorbereiding dat beoogt schuldig nalatigheid af te schaffen.

## 5.4 Innovatie

Eind 2021 is de SVB Innovatiestrategie vastgesteld. Innovatie is binnen de SVB zowel bij het innovatielab Novum als binnen de directies belegd. In de aanpak en verantwoordelijkheidsverdeling wordt onderscheid gemaakt in innovaties gericht op het verbeteren van vandaag, het vernieuwen en mogelijk maken van morgen en het veranderen en verkennen van de toekomst. In 2021 zijn onder andere de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Verkennend onderzoek naar de mogelijkheden van self-sovereign identity technologie (SSI) en de toepasbaarheid daarvan binnen de SVB;
- Ontwikkeling van een prototype van een tool waarmee een burger kan berekenen of het al dan niet voordelig is om duurzaam gescheiden leven te registreren;
- Verkenning van mogelijkheden om informatie uit het kennissysteem voor medewerkers makkelijker vindbaar te maken door gebruik van Machine Learning/Artificial Intelligence/Data analytics;
- Ontwikkeling van een notificatiedienst ('Notify'), waarbij een SMS-bericht naar klanten wordt verstuurd rond de betaaldagen. In 2021 maakten hier al 2400 klanten gebruik van. Novum onderzoekt samen met Logius of deze notificatiedienst als een generieke dienst Rijksbreed beschikbaar gesteld kan worden ten behoeve van het versnellen van één overheid;
- In 2020 is door Novum in samenwerking met Google en de ANBO een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van voice technologie in de dienstverlening aan ouderen. Daaruit bleek dat zogeheten smart speakers (draadloze apparaten met een ingebouwde virtuele assistent) een laagdrempelige vorm van online dienstverlening kunnen leveren voor ouderen. Op basis van dit onderzoek zijn in 2021 zogeheten voice snippets op de website geplaatst, waarmee de vragen worden beantwoord die via een smart speaker gesteld worden.

Daarnaast is onder leiding van Novum de 'design thinking aanpak' gebruikt voor de ontwikkeling van de eerdergenoemde overheidsbrede 'Visie op gezamenlijke overheidsdienstverlening'. Tot slot is er vanuit Novum in 2021 actief ingezet op kennisdeling, zowel binnen als buiten de SVB. Dit is gedaan in de vorm van podcasts van de Innovatie Ambtenaar, Open Office Hours, presentaties, workshops en via de website van Novum.

## 6 Mens en organisatie

In 2021 is de HR-strategie van de SVB vastgesteld, gebaseerd op de ambities uit de SVB Meerjarenkoers 2021-2025. Deze HR-strategie beschrijft de richting en speerpunten, die de komende jaren op HR-gebied nodig zijn. Daarnaast zet de SVB zich vanuit haar missie, visie en kerntaken in voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en daarmee het leveren van een zo groot mogelijke positieve impact op de samenleving.

### 6.1 Toekomstgericht ontwikkelen

#### 6.1.1 Vakmanschap

Complexer wordende werkzaamheden, veranderende klantvragen en technologische ontwikkelingen vragen andere kennis en vaardigheden van onze medewerkers. Doelstelling voor 2021 was het investeren in het vakmanschap van zowel nieuwe als bestaande medewerkers middels een vernieuwd en verbeterd ontwikkelaanbod. In 2021 kreeg een groot aantal medewerkers een gericht programma aangeboden, met daarin meerdere leerpaden per regeling. Om leren en ontwikkelen zo effectief mogelijk te maken tijdens het werken op afstand, is daarbij onder andere online sociaal leren, waarmee zowel in groepsverband als individueel kon worden geleerd, en begeleid oefenen ingezet. Een ander voorbeeld van dit vernieuwd ontwikkelaanbod is de ontwikkeling van een reeks talkshows genaamd SVB Talks, waarin regelingen of belangrijke aspecten in de praktijk van de uitvoering (maatwerk, bezwaar) centraal staan.



#### 6.1.2 Leiderschapsontwikkeling

Op basis van de leiderschapsopgave die voortvloeit uit de SVB Meerjarenkoers, is in 2021 een leiderschapsprogramma ontworpen voor alle managementlagen binnen de SVB en zijn daarin de eerste concrete stappen gezet. In 2022 volgt een collectieve start voor alle deelnemers, waarbij ook aandacht is voor de ontwikkeling van het individuele vakmanschap.

#### 6.1.3 Continu Leren en Verbeteren

In 2021 zijn er stappen gezet om de systematiek van Continu Leren en Verbeteren breder in te zetten binnen de SVB. Dit reikt van een verbeterd leer- en verbetergesprek, en daarmee verhoogde kans op een verbetering in de dienstverlening, tot procesverbetering binnen stafdirecties en de inzet van leerlabs.

### 6.2 Wendbaar werken en organiseren

#### 6.2.1 Bewust werken

Het (grotendeels) thuiswerken als gevolg van de coronacrisis heeft ons geleerd dat plaats en tijdonafhankelijk werken een structureel onderdeel moet zijn van de manier van werken binnen de SVB. Het vertrekpunt is dat de SVB een werkomgeving wil creëren waarin medewerkers optimaal in staat worden gesteld om hun werk goed te kunnen doen, vanuit huis, op een SVB-locatie of op een andere locatie (bijvoorbeeld bij ketenpartners). Voor Bewust Werken geldt een integrale aanpak bestaande uit vier programmaonderdelen: "behaviour, bricks, bites, brand". In de veranderaanpak staat leren en experimenteren centraal. Dit betekent dat de SVB medewerkers de ruimte biedt om zelf en in afstemming met collega's invulling te geven aan de wijze waarop ze hun resultaten optimaal kunnen realiseren. Hierbij wordt door leidinggevenden actief gemonitord waar behoefte aan is en wordt het gesprek hierover door hen gefaciliteerd.

#### *Bewust werken*

*Elke medewerker werkt resultaatgericht en maakt een professionele en bewuste afweging over hoe, waar, wanneer, met welke middelen en met wie, zijn of haar resultaten optimaal (kwalitatief en kwantitatief) behaald kunnen worden. Hierin staat het klantbelang voorop maar worden ook het organisatie-, team- en individueel belang meegewogen.*

## 6.2.2 Digitale Werkomgeving SVB fase 3 (DWS3)

Ter ondersteuning van het plaats- tijdonafhankelijk werken is in 2021 het project 'DWS3' gestart, waarmee de SVB de overstap naar de Cloud heeft gemaakt t.a.v. de werkplek en er online kan worden samengewerkt. Documenten kunnen geïntegreerd worden, waardoor informatie beter vindbaar is en er een solide basis voor verhoging van de productiviteit ligt. Dit heeft geleid tot een flexibele, moderne en toegankelijke werkomgeving voor alle SVB-medewerkers. Hiermee zet de SVB een belangrijke stap om op termijn te voldoen aan de archiefwet (lijn) en het beleid informatiebeheer. DWS 3 is daarmee een toekomstbestendige werkplek inrichting en draagt bij aan de wendbaarheid van de organisatie.

## 6.2.3 Versterken Agile Werken

Binnen de SVB is gekozen voor agile werken om in de complexe en veeleisende omgeving waarin we opereren, sneller werkende oplossingen van hoge kwaliteit te kunnen leveren. Dit heeft er in 2021 mede toe geleid dat de succesvolle implementatie van tijdelijke regelingen als de Zorgbonus en TTKO binnen relatief korte tijd gerealiseerd kon worden.

In 2021 is ingezet op verdere versterking van het agile werken binnen de SVB. Hiertoe hebben Agile Roadmapteams in alle betrokken directies geïnventariseerd wat binnen die directie nodig is om de ambitie 'geschaald agile werken' (agile werken over de grenzen van teams heen) te realiseren. De resultaten van deze inventarisatie zijn gedeeld tijdens SVB-brede 'Versterken Agile Werken reviewmarkten' in het kader van met en van elkaar leren, en meegenomen bij de verdere inrichting van de waarestromen en het Agile leiderschap.

## 6.3 Vitaliteit en werkvermogen

### 6.3.1 Vitaliteit

De vitaliteit van onze medewerkers stond ook in 2021 onder druk door de gevolgen van de voortdurende coronapandemie. Om te meten hoe de medewerkers de huidige werksituatie ervaren, is er ook in 2021 een aantal keren een vragenlijst – de SVB barometer – uitgezet onder alle medewerkers. Deze barometers hebben een hoge respons gehad. Hierdoor kon een goed beeld worden gevormd van de fysieke en geestelijke gesteldheid van onze medewerkers waar en waar nodig extra aandacht of maatregelen worden getroffen. De barometers van juli en november lieten een verbetering zien van de gemeten bevlogenheid, vitaliteit en de werk-privé balans. Daarnaast is in de zomer een vitaliteitswijzer geïntroduceerd. Deze tool biedt medewerker inzicht in de interventies die de SVB biedt om de eigen inzetbaarheid en vitaliteit continue te verbeteren en te borgen.



### 6.3.2 Verzuim

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 lag het gemiddelde verzuim in 2021 met een percentage van 6,1% boven de norm van 4,1%, en is het in de laatste maanden van 2021 zelfs opgelopen tot 6,8%. Onderliggend aan dit percentage is een stijging van het aandeel langdurig verzuim, dat beduidend hoger ligt dan voorgaande jaren. Hoewel re-integratie in de huidige coronasituatie wordt bemoeilijkt, heeft de SVB diverse interventies gedaan om snellere re-integratie van medewerkers te ondersteunen, zoals het in een vroeg stadium inschakelen van de Arbodienst en indien nodig de bedrijfsarts.

## 6.4 De SVB als aantrekkelijk werkgever

### 6.4.1 Inclusie en diversiteit

De SVB wil een aantrekkelijk werkgever zijn en streeft in dit kader onder andere naar een evenwichtig personeelsbestand met diversiteit in alle lagen, en een inclusieve cultuur, waarbij verschillen actief worden benut. In 2021 zijn hierin belangrijke stappen gezet door de vaststelling van het Plan van aanpak Diversiteit en Inclusie, het aanstellen van een portefeuillehouder Diversiteit en Inclusie en het uitbouwen van het ambassadeursnetwerk binnen de organisatie.

Bij de werving van 259 nieuwe collega's in het kader van Operatie Gezonde Dienstverlening is een nieuwe waarde vrije selectiemethode toegepast. Dit is positief ontvangen, ook bij de meeste afgewezen kandidaten. Daarnaast zijn er in 2021 met regelmaat bewustwordingsactiviteiten en –events georganiseerd, waaronder de 'diversity week' in oktober.

### 6.4.2 Arbeidsparticipatie en social return

Ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen kansen bij de SVB. In 2021 waren er 84 arbeidsparticipanten in dienst van de SVB. Daar waar nodig in verband met het langdurig thuiswerken is extra aandacht en begeleiding op afstand geboden. Ook zijn aanvullende inspanningen geleverd om collega's met een visuele beperking te kunnen laten werken.

Social return maakt sinds ruim vijf jaar onderdeel uit van het SVB-inkoopbeleid. Hiermee zet de SVB haar inkoopvolume in om extra maatschappelijke waarde te creëren op het gebied van arbeidsparticipatie. Samen met leveranciers maakt de SVB afspraken over de wijze waarop de social return verplichting wordt ingevuld, uitgevoerd en gemonitord gedurende de looptijd van een opdracht. In 2021 heeft de SVB acht aanbestedingen afgerond waarbij een social return verplichting als onderdeel van de overeenkomst is opgenomen. De waarde van deze social return verplichting opgenomen in deze aanbestedingen bedroeg circa € 480.000,-. Hiermee staat het totaal aan social return verplichtingen die de SVB met leveranciers vanaf 2017 is aangegaan op ruim € 2,5 miljoen.

Vernieuwend voor de SVB is dat bij de aanbesteding Meubilair voor het eerst social return als onderdeel van het gunningscriterium is opgenomen. Hierdoor werden leveranciers uitgedaagd om zich extra in te zetten op het gebied van social return, aangezien dit meewoog bij de beoordeling van de inschrijving. Dit heeft geresulteerd in een hoger percentage social return verplichting ten opzichte van de 5% van de waarde van de opdracht die normaliter wordt aangehouden.

## 6.5 Klimaatacties als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen

De panden in de SVB vastgoedportefeuille hebben inmiddels vrijwel allemaal het energielabel A, maar om te voldoen aan de ambities in het klimaatakkoord zijn aanvullende inspanningen noodzakelijk. In 2021 is daarom een gerenommeerd ingenieursbureau gevraagd om samen met de SVB een zogenaamde roadmap op te stellen aan de hand waarvan de SVB de klimaatdoelen op termijn kan behalen. Op basis hiervan wordt in 2022 een Duurzaam Meerjaren Onderhoudsplan opgesteld dat ertoe moet leiden dat voor iedere vervanging die noodzakelijk is om onze gebouwen in stand te houden, voor de meest duurzame optie wordt gekozen.

Ook in de aanbesteding van grote contracten zet de SVB duurzaamheid centraal. Zo staat bij de uitvoering van de Europese aanbesteding Meubilair circulariteit centraal. Bij reguliere inkoop legt de SVB steeds meer nadruk op alternatieven door te kijken naar hergebruik en het verlengen van de levensduur.



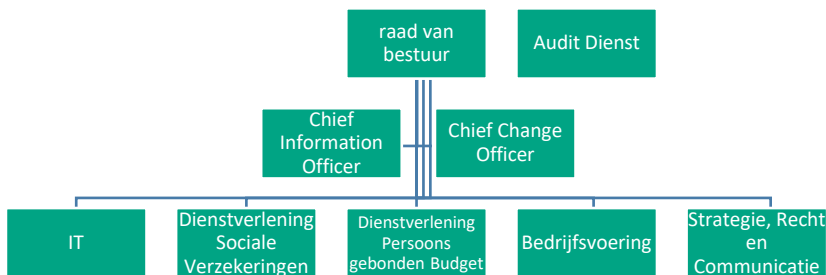
# 7 Governance

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan onder verantwoordelijkheid van het ministerie van SZW. Het ministerie is zowel 'eigenaar' als opdrachtgever van de SVB. De SVB legt verantwoording af aan het ministerie over de manier waarop wij uitvoering geven aan beleid.

## 7.1 Topstructuur SVB

De leden van de raad van bestuur delen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het besturen van de organisatie. De staatssecretaris van SZW benoemt de leden van de raad van bestuur en stelt de bezoldiging vast. De raad van bestuur bestond in 2021 uit dhr. drs. S.T. (Simon) Sibma (voorzitter), dhr. drs. C.H.L.M. (Coen) van de Louw (tot oktober 2021) en mevr. drs. D.T.H. (Diana) Starmans. De leden van de raad van bestuur worden ondersteund door het directieteam. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse sturing van de SVB. De Chief Change Officer (CCO) en de Chief Information Officer (CIO) adviseren. De directeur Audit Dienst evalueert de beheersing van de organisatie door het uitvoeren van audits en rapporteert hierover aan het verantwoordelijk management en de raad van bestuur. Daarnaast certificeert de AD – in opdracht van de raad van bestuur– de diverse verantwoordingen van de SVB en geeft zij een verklaring bij de geautomatiseerde gegevensverwerking<sup>4</sup>.

Figuur 1: Topstructuur SVB



## 7.2 Advies- en reflectieorganen SVB

De raad van bestuur kent een aantal adviesorganen, te weten de Raad van Advies, de Klantenadviesraad, de IT-Committee en de Audit Committee. Deze adviesorganen hebben elk eigen aandachtsgebieden. Alle adviesorganen worden meerdere keren per jaar geraadpleegd en bestaan uit externe leden.

### Raad van Advies (RvA)

De Raad van Advies adviseert de raad van bestuur als het gaat om besluitvorming over strategische aangelegenheden voor de organisatie en bestaat uit externe vertegenwoordigers met een verscheidenheid aan expertises. In 2021 is naast de reguliere strategische en inhoudelijke advisering aanvullend aandacht geweest voor de knelpuntenbrief SVB, de vereenvoudigingsagenda wet- en regelgeving, dossiers uit de dienstverlening, de inbeheername van PGB 2.0 en de effecten van corona op de dienstverlening.

Overlegfrequentie: 4 keer/jaar, daarnaast tussentijdse afstemming tussen voorzitter RvA en voorzitter RvB.

### Klantenadviesraad (KAR)

De Klantenadviesraad bestaat uit een afvaardiging van klanten en belangenorganisaties en fungeert daarmee als belangrijk klankbord voor de SVB. Als gesprekspartner van de raad van bestuur helpt de Klantenadviesraad door gevraagde en ongevraagde adviezen uit te brengen de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. In 2021 heeft de KAR deelgenomen aan het rondetafelgesprek in de Tweede

<sup>4</sup> In bijlage 1 "Personalialia" worden zij genoemd onder het kopje 'adviseurs'

Kamer, overlegd met de raad van bestuur over de ontwikkelingen van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag en de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties en een klantreis geïnitieerd om ervaringen van nabestaanden te peilen, om daarmee de dienstverlening naar deze groep te verbeteren. Daarnaast heeft de KAR de workshop 'Jan en z'n verre kinderen' gevolgd die dilemma's in de dienstverlening blootlegt.

Overlegfrequentie met de RvB: 4 keer/jaar

#### *IT-Committee*

Het IT-Committee bestaat uit een groep deskundigen, die vanuit een onafhankelijke externe positie de raad van bestuur adviseert over strategische IT ontwikkelingen en onderwerpen. De voorzitter van de IT-Committee is tevens lid van de Raad van Advies. In 2021 gaf het IT-Committee advies over onder meer PGB 2.0, aanpak legacy/AA, stuurinstrumentarium IT diensten door business en IT, innovatiestrategie, garage de Bedoeling (aparte informatieve sessie voor externe leden), SVB cloud strategie.

Overlegfrequentie: 3 keer/jaar

#### *Audit Committee*

De Audit Committee functioneert als reflectie- en adviesorgaan voor de raad van bestuur op een aantal belangrijke terreinen, zoals de kwaliteit van de (financiële) bedrijfsvoering, de financiële verslaglegging en de jaarverantwoording. De Audit Committee bestaat uit drie externe leden, waarvan de voorzitter tevens lid is van de Raad van Advies. Eén van de leden wordt voorgedragen door het ministerie van SZW. De volgende onderwerpen zijn in 2021 besproken: Jaarplan SVB 2021, jaarverantwoordingen 2020 inzake SUWI, PGB en V&O, uitkomsten van diverse uitgevoerde audits (waaronder de terugkerende succes- en faalfactoren bij SVB projecten), risk appetite SVB en de maatregelen die voortkomen uit de aanbevelingen van de TCU en POK.

Overlegfrequentie: 4 keer/jaar

## 7.3 Toezicht en verantwoording

De SVB heeft in 2021 meegewerkt aan de beleidsdoorlichting artikel 11 Wet SUWI ("Perspectief op bestaanszekerheid en arbeidsparticipatie"), welke op 6 juli 2021 aan de Tweede Kamer aangeboden. De aanbevelingen uit deze doorlichting zijn in 2021 al deels met het ministerie opgepakt, zoals de herijking van de KPI's in lijn met publieke waarden, de aanpak van niet-gebruik en de versterking van de samenwerking in de driehoek (opdrachtgever – opdrachtnemer – eigenaar).

IPSE studies heeft de doelmatigheid van de bedrijfsvoering van UWV en SVB in het kader van de beleidsdoorlichting onderzocht. Zij concludeerden dat er in de periode tussen 2002 en 2018 bij beide organisaties sprake is van een sterke verhoging van de doelmatigheid. De taakstellingen en de laagconjunctuur met bijbehorende schaalvoordelen bij de uitkeringsverstrekking hebben daar een belangrijke rol in gespeeld.

In de beleidsdoorlichting werd ook opgemerkt dat de wijze waarop de Inspectie SZW het doeltreffendheidstoezicht vorm heeft gegeven, weinig inzicht bood in de doeltreffendheid van de individuele zbo's in het SUWI-stelsel en de samenwerking tussen stelselpartijen, met uitzondering van de dienstverlening van UWV voor enkele doelgroepen. De Inspectie SZW werkt in navolging hierop aan de ontwikkeling van een stelselbrede monitor om de doeltreffendheid van het SUWI-stelsel periodiek te kunnen volgen.

Op 6 juli 2021 heeft de minister van SZW als bijlage bij de Stand van de uitvoering sociale zekerheid, het herijkte toezichtbeleid aan de Kamer aangeboden. In lijn hiermee is in 2021 door het ministerie van SZW een eerste start gemaakt met het uitvoering geven aan toezicht door middel van een aantal verkenningen.

Tot slot is in 2021 ook gestart met een herijking van de sturingsvisie, waarbij de laatste inzichten inzake de effectieve samenwerking in de driehoek, zullen worden verwerkt.

## 7.4 Risicomanagement

In 2021 is het risicomanagement geprofessionaliseerd door de verdere implementatie van het COSO ERM raamwerk, het uitvoeren van een 1-meting ter vaststelling van de volwassenheid en het bepalen van de verbeterinitiatieven, de standaardisatie van de risicoregisters, het beschikbaar stellen van trainingen en workshops voor eerste en tweedelijns functionarissen en het herijken van de risk appetite<sup>5</sup>. De SVB hanteert voor de risk appetite een 5-puntsschaal van aversie, via beperkt en voorzichtig naar flexibel en open. De risk appetite is in vier domeinen uitgewerkt, te weten: strategisch, financieel, operationeel en governance. De domeinen zijn weer onderverdeeld in subcategorieën om zo scherpere keuzes te kunnen maken. Mede ter bevordering van de bekendheid en het draagvlak is de risk appetite dit jaar bottom-up herijkt waarbij verschillende materiedeskundigen hun input hebben geleverd. De raad van bestuur heeft, mede op basis van deze input, de risk appetite vastgesteld.

Ten behoeve van het efficiënter uitvoeren van de Governance, Risk & Compliance werkzaamheden is begin 2021 het project 'Aantoonbaar in Control' gestart. Het project beoogt de selectie, verwerving en implementatie van ondersteunende tooling waardoor naleving van wet- en regelgeving, interne kaders en beleid (t.b.v. in control statements) makkelijker aantoonbaar kan worden gemaakt en er te allen tijde een actueel en integraal inzicht is in de risico's en de beheersing daarvan.

Ter bevordering van de risicocultuur – de wijze waarop medewerkers en teams in de organisatie omgaan met risico's en de beheersing daarvan – is in 2021 gewerkt aan de ontwikkeling van een Small Private Online Course (SPOC) 'risicogestuurd werken met risicoleiderschap' welke in 2022 aan leidinggevendenden wordt aangeboden. Hiermee wordt onder meer beoogd dat leidinggevendenden niet alleen hun verantwoordelijkheid nemen maar ook als rolmodel fungeren en medewerkers stimuleren om kansen en risico's aan te dragen zodat hierover een dialoog kan worden gevoerd.

Gedurende het 4e kwartaal 2021 hebben, op initiatief van de SVB, collega's van SZW, het UWV en de SVB deelgenomen aan een incompany risicomanagement training van de Universiteit Twente. Deze training draagt bij aan het verhogen van het kennisniveau, het spreken van dezelfde taal en zorgt ervoor dat de specialisten elkaar onderling makkelijker weten te vinden.

### 7.4.1 Ontwikkeling risico's

In 2021 zijn de toprisico's<sup>6</sup> herijkt. In onderstaande grafiek zijn, onderverdeeld naar strategische doelstelling, de toprisico's opgenomen die het bereiken van de doelstellingen bedreigen. Tevens is aangegeven welke key controls reeds zijn getroffen en welke aanvullende acties zijn voorzien om de risicopositie in lijn te brengen met de risk appetite. De toprisico's van de SVB zijn, tezamen met de toprisico's van SZW en het UWV, in december 2021 in een Gezamenlijke Bestuursraad besproken. Doel was om de risico's in samenhang te beschouwen (verschillen, overeenkomsten en onderlinge raakvlakken) en eventuele aanvullende acties te bepalen om risico's waar mogelijk te beperken.

---

<sup>5</sup> De mate waarin de SVB bereid is om – bij het nastreven van de strategie en doelstellingen – risico's te nemen

<sup>6</sup> De toprisico's zijn bepaald o.b.v. een netto-risico inschatting d.w.z. het risico na beheermaatregelen



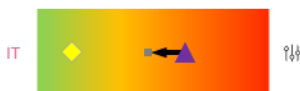
# Concern risicoregister SVB - Toprisico's

Onderverdeeld naar (primair) strategische doelstelling uit de MJK de belangrijkste risico's die de realisatie van deze doelstellingen bedreigen, inclusief de key controls en/of nog te nemen acties

## BASIS OP ORDE (UITVOERDER)

### Discontinuïteit (IT-)dienstverlening

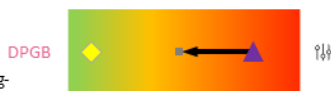
Het risico dat essentiële IT-systemen niet (optimaal) functioneren en/of beschikbaar zijn doordat het systeemlandschap niet tijdig is gemoderniseerd (complexiteit blijkt groter dan verwacht) waardoor de dienstverlening in de meest brede zin stagneert



- © Architectuurprincipes en uitgangspunten
- © IV-strategie incl. MJP reductie legacy en complexiteit
- © Extra middelen t.b.v. reductie legacy (v.a. '22)
- @ Refactoring en opdelen van het AA-systeem
- @ Uitbreiden end-2-end ketenmonitoring

### Discontinuïteit PGB

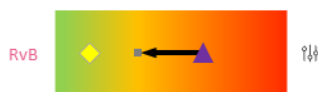
Het risico van het in beheer nemen en/of aansluiten terwijl PGB 2.0 niet voldoet aan de eisen doordat politieke druk wordt uitgeoefend waardoor ondersteuning aan gebruikers tekort schiet en de tijdig-/rechtmatigheid van betalingen in het geding komt



- © Voorwaarden aan nieuwe aansluitingen
- © Investeren in PGB 1.0 en workarounds
- © U-toets 'structureel beheer'
- @ Uitvoeren due diligence onderzoek
- @ Dialoog VWS, SZW en SVB over invulling PGB 2.0

### Verdringing

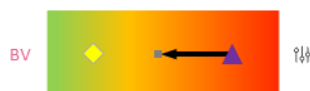
Het risico dat taken elkaar verdringen (bijv. a.g.v. het nieuwe regeerakkoord) doordat er onvoldoende capaciteit is en de politiek geen bestendig beleid voert waardoor bijv. de vernieuwing van legacy systemen stopt en de basis niet op orde komt



- © Actief onder aandacht brengen (departement, politiek)
- © Werkbezoeken Kamerleden
- © Uitvoeringstoets
- © IV-strategie
- © Portfoliomanagement
- @ Versterken samenwerking binnen driehoek

### Onbetrouwbare stuurinformatie

Het risico van onbetrouwbare stuurinformatie doordat de basisinformatie niet op orde is, de P&C-cyclus suboptimaal functioneert en/of het gebruik van het nieuwe financiële systeem tekort schiet waardoor besluiten niet doeltreffend en/of doelmatig zijn



- © Service Center Data
- © Verbeterde sturingsmodellen
- @ Verbeteren financiële hygiëne en interne controle
- @ Implementeren P&C-tooling
- @ Herijken integraal kostprijsmodel
- @ Optimale personele bezetting

### Cybercrime

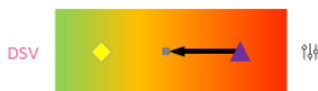
Het risico van een (on)gericht cyberincident door onvoldoende cyberweerbaarheid en/of een onnodig groot aanvalsoppervlak waardoor de continuïteit, integriteit of betrouwbaarheid van de dienstverlening in gevaar komt, er financiële schade ontstaat etc.



- © Security & privacy beleid
- © BIO controls incl. ICV per directie
- @ Awareness programma's, periodieke oefeningen
- @ ICV voor gehele organisatie
- @ Optimaliseren IB&P organisatie
- @ Versterken SOC monitoring

### Data-incidenten

Het risico op data-incidenten door fouten in de uitvoering, het testen met productiedata en/of onbeheerst doorvoeren van wijzigingen waardoor privacy van betrokkene wordt geschaad, de SVB herstelkosten maakt en/of sancties opgelegd krijgt



- © IB&P organisatie incl. FG, PO's
- © Privacy gedragscode
- © Awareness programma's
- @ Inrichten key controls ISO27701
- @ Updaten procedures (o.a. tel. dienstverlening)
- @ Pseudonimiseren testdata

## VERSNELLING EEN OVERHEID (DIENSTVERLENER)

### Onvoldoende vereenvoudiging wet- en regelgeving

Het missen van de kans op vereenvoudiging van wet- en regelgeving doordat signalen onvoldoende in beeld zijn bij / worden opgepakt door de (grote) driehoek waardoor de continuïteit en/of de betaalbaarheid van het sociale zekerheidsstelsel in gevaar komt

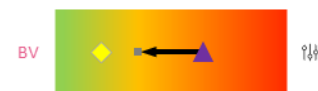


- © Vereenvoudigingsagenda, Knelpuntenbrief
- © Klantpanels
- @ Agenderen binnen driehoek
- @ Ontwikkelen invoeringstoets
- @ Uitvoeren doenvermogenstoets bij U-toets
- @ Versterken samenwerking binnen driehoek

## MENS EN ORGANISATIE

### Vacatures niet ingevuld

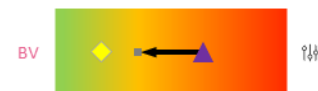
Het risico dat bepaalde vacatures niet kunnen worden ingevuld door een krappe arbeidsmarkt en/of een beperkt arbeidsvoorwaardenpakket waardoor voorraden oplopen, ziekteverzuim stijgt, strategische vernieuwing vertraagt en de klanttevredenheid daalt



- © In-, door- en uitstroom processen
- © Strategische personeelsplanning
- @ Vernieuwing arbeidsmarkt campagne
- @ Via-via recruitment
- @ Talentpools voor schaarse functies
- @ Nieuwe CAO 2022

### Teruglopende vitaliteit

Het risico op oplopend ziekteverzuim doordat het nieuwe werken in (post-)corona tijd niet aansluit bij drijfveren medewerkers en/of de sociale cohesie verminderd is waardoor de innovatie vertraagd, voorraden toenemen en de klanttevredenheid daalt



- © SVB-barometer
- © Zichthouden op sociale en indirecte indicatoren
- @ Vitaliteit en verzuim in PE leidinggevenden
- @ Programma Bewust werken
- @ Preventief medisch onderzoek (PMO)
- @ Pauze software

0 100

◆ Risk appetite ■ Netto risico (na © voor @) ▲ Bruto risico → Huidige beheersing ⇄ Controls (©) en Acties (@)

## 8 Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid

In dit deel van het verslag wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit wordt gedaan door stil te staan bij een aantal thema's en onderwerpen die binnen de bedrijfsvoering in 2021 van belang waren. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk stil gestaan bij een aantal standaard onderwerpen zoals het financieel resultaat, een toelichting op de doelmatigheid en efficiency, de rechtmatigheid en misbruik- en oneigenlijk gebruik. Ook bevat dit hoofdstuk informatie omtrent de activiteiten op het gebied van huisvesting.

### 8.1 Het financieel resultaat

De SVB heeft over 2021 een positief resultaat behaald van € 5,7 miljoen, waarvan € 3,7 miljoen op de SV-regelingen. De voordelen doen zich vooral voor op de projectmiddelen, zoals EESSI (€ 3,7 miljoen) en de IT Portfoliomiddelen (€ 6,37 miljoen). Zonder deze voordelen zou het resultaat op € 6,3 miljoen negatief uitgekomen zijn. Het voordelig resultaat op de IT Portfoliomiddelen wordt vooral veroorzaakt doordat veel trajecten Europees moeten worden aanbesteed, en dit veel voorbereidingstijd vergt, waardoor projecten doorschuiven naar volgend jaar. Daarom wordt er vanuit de onderuitputting op de Portfoliomiddelen € 3,5 miljoen gedoteerd aan het nieuw gevormde bestemmingsfonds IT. Het netto resultaat van € 0,2 miljoen dat hierna overblijft zal worden toegevoegd aan de egaliseringsreserve die daarmee € 12,3 miljoen bedraagt. Het resultaat van € 3,7 miljoen op EESSI is hierin gealloceerd. Voor een verdere toelichting op de reserves wordt verwezen naar paragraaf 9.6 (Onderdeel 6 egaliseringsreserve).

Het resultaat van € 3,7 miljoen voordelig valt bijna € 10 miljoen hoger uit dan waar in het tweede Tertaalverslag 2021 van uit werd gegaan. In het tweede Tertaalverslag hield de SVB rekening met een separate afrekening van de EESSI middelen. Gecorrigeerd hiervoor is het feitelijke verschil met deze prognose zo'n € 6 miljoen.

### 8.2 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig zodra er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de daarvoor ingezette middelen. De voor 2021 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn grotendeels uitgevoerd of opgestart. Het SV-budget ter dekking van de reguliere kosten van € 266,4 miljoen voor het jaar 2021 was toereikend om alle kosten die gemaakt zijn te kunnen dekken. Zonder de relatief forse onderuitputting op projectmiddelen zou er een nadelig saldo hebben geresulteerd waarmee in de begroting reeds rekening was gehouden door een begrote onttrekking aan de egaliseringsreserve van € 7 miljoen. Deze onttrekking is niet nodig gebleken.

Tabel 8.1 Ontwikkeling middelen SV (bedragen x € 1 miljoen)

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Budget SV regulier	266,4	265,8
Projectgelden	11,8	14,2
	<b>278,2</b>	<b>280,0</b>
Terugname bijzondere waardevermindering	-	0,6
Opbrengsten derden	9,1	8,9
<b>Totaal</b>	<b>287,2</b>	<b>289,5</b>
<b>Mutatie bestaat uit:</b>		
- Volume mutaties	2,2	1,6
- Wet en regelgeving	-2,4	21,1
- Technische mutaties	-	-0,2
- Projectgelden	-2,4	4,9
- POC/KOT	0,8	-
- Terugname bijzondere waardevermindering	-0,6	0,6
- Opbrengsten derden	0,2	1,5
	<b>-2,2</b>	<b>29,4</b>
<b>Realisatie</b>	<b>283,6</b>	<b>267,5</b>
<b>Saldo totaal</b>	<b>3,7</b>	<b>22,0</b>

In 2021 is per saldo op de uitvoeringskosten SV € 3,7 miljoen minder uitgegeven dan de SVB aan middelen beschikbaar had. In de begroting ging de SVB uit van een tekort van € 7 miljoen en in het tweede Tertaalverslag nog van een verwacht tekort van € 6,1 miljoen, rekening houdend met een aparte afrekening voor EESSI. In dat opzicht valt het resultaat voor 2021 voordeliger uit dan de SVB had verwacht. Voor een groot deel wordt dit – naast EESSI - veroorzaakt door de onderuitputting op de IT Portfolio projecten waarvan de kosten doorschuiven naar 2022. Om die reden is er € 3,5 miljoen toegevoegd aan de nieuwe bestemmingsreserve ICT. Daarmee blijven de middelen beschikbaar voor de vertraagde projecten.

### 8.2.1 Kwantitatieve doelmatigheid

Het totale budget in 2021 is met circa 1 procent gedaald ten opzichte van 2020. Deze daling is het resultaat van een stijging van het reguliere budget met € 0,6 miljoen en onder andere een daling van projectgelden met € 2,4 miljoen.

### 8.2.2 Kwalitatieve doelmatigheid

Om het niveau van de kwalitatieve dienstverlening te bepalen wordt, naast de rechtmatigheid en tijdigheid, sinds 2019 een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De serviceniveaus, zoals de beschikbaarheid van onze websites en de bezwaarintensiteit, lieten in 2021 geen significante trendbreuken zien ten opzichte van eerdere jaren en waren conform of boven de afgesproken normen.

## 8.3 Efficiency

De prestatie-indicator efficiency laat op een andere wijze zien hoe de balans tussen prestaties en kosten zich ontwikkelt. Efficiency is het verschil tussen het kostenniveau 2021 en 2020 op basis van dezelfde uitgevoerde taken, volumes en kostenpeil. Om de vergelijking met voorgaande jaren goed te kunnen maken worden de incidentele en bijzondere posten, zoals de dotaties aan voorzieningen en kosten voor nieuwe projecten voor het SV-domein, buiten de vergelijking gehouden. In 2021 neemt de gerealiseerde efficiency ten opzichte van 2020 met 3 procent af. Daarmee lijkt de SVB inefficiënter dan vorig jaar.

De oorzaak hiervan is onder andere de extra inzet op bijvoorbeeld maatwerk en de inzet voor de operatie gezonde dienstverlening (o.a. het wegwerken van oude voorraden). Deze extra inzet zorgt voor een toename van de kosten voor de SVB maar leidt niet tot een verhoging van het aantal klanten. Dit zorgt voor een lagere efficiëntie factor waarvoor de norm gesteld is op een efficiënte winst van 1,5 procent per jaar.

Omdat deze norm de tendens naar individuele dienstverlening en maatwerk niet goed weergeeft vervalt deze met ingang van 1 januari 2022.

## 8.4 Instrumenten van interne beheersing

### 8.4.1 Interne sturing

Om de afgesproken doelstellingen te kunnen monitoren en realiseren wordt gebruik gemaakt van een planning- en control cyclus. De te realiseren strategische doelstellingen en het daarbij behorende financieel kader zijn in het jaarplan opgenomen. Deze doelstellingen worden vervolgens vertaald naar tactische en operationele doelstellingen en in de managementcontracten opgenomen. Een managementcontract is hiermee de resultaatafspraken die de verantwoordelijke directeur maakt met de raad van bestuur. Tweemaandelijks worden het directieteam en de raad van bestuur geïnformeerd over de stand van de bedrijfsvoering en de mate waarin de doelen gerealiseerd zijn. Ieder tertaal (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de door hen behaalde resultaten en over de voortgang van activiteiten in relatie tot de gestelde doelen en bespreken zij deze met de raad van bestuur.

In januari 2021 is de SVB Meerjarenkoers vastgesteld. De interne sturingsinstrumenten zijn in 2021 doorontwikkeld om de raad van bestuur en het Directieteam te faciliteren in het gezamenlijk en integraal sturen op de realisatie van deze Meerjarenkoers. Hiertoe is in 2021 een aantal instrumenten ontwikkeld: het Gemeenschappelijk Management Contract (GMC) 2021 en de prestatiedialoog. Beide instrumenten hadden een experimenteel karakter en worden in 2022 verder doorontwikkeld.

De verantwoordelijken voor programma's en projecten (opgenomen in de zogenaamde projectportfolio) rapporteren maandelijks over de voortgang hiervan. Deze projectrapportages worden geconsolideerd en, voorzien van onafhankelijke adviezen op onder meer risico's en maatregelen, ter bespreking aangeboden aan de raad van bestuur.

### 8.4.2 Verbeteringen P&C Cyclus

Een belangrijke doelstelling, zowel in 2021 als in de komende jaren, is het verbeteren van de balans tussen de opdrachten die de SVB uitvoert en de middelen die daarvoor inzet worden. Daarnaast wordt ingezet op het verbeteren van enerzijds de voorspelbaarheid en anderzijds de betrouwbaarheid van stuur- en verantwoordingsinformatie. Om dit mogelijk te maken is in 2021 begonnen met een traject om de P&C-cyclus en de hieraan gerelateerde bedrijfsvoeringprocessen te verbeteren en te optimaliseren. De wens bestaat om de P&C-cyclus meer gericht te laten zijn op het vraagstuk van sturing; vanzelfsprekend naast de noodzakelijke aandacht die ook de verantwoording blijft verdienen. Daarnaast maken de herijking van het kostprijsmodel (KBBS) en de aanschaf van een ondersteunende P&C-applicatie onderdeel uit van dit verbetertraject.

#### Optimalisering P&C-cyclus

De SVB wil komen tot een optimalisering van de P&C-cyclus waarin ook meer samenhang gaat ontstaan tussen de externe P&C-producten en de interne; zowel qua opzet als periodiciteit. In 2021 is gestart met het van binnenuit verbeteren van de op te leveren P&C-producten. Zo zijn er al belangrijke slagen gemaakt in het minder omvangrijk en beter leesbaar maken van het Jaarverslag en de Tertaalverslagen door meer uit te gaan van "management by exception". Daarnaast is een begin gemaakt met het aanbrengen van meer samenhang tussen de interne en de externe rapportages voor alle domeinen waarvoor de SVB werkzaam is. Door een verbeterde sturing op onder andere de prognoses is de voorspelbaarheid verhoogd.

Het komende jaar gaat de SVB hiermee verder en zal een ondersteunende P&C-applicatie aanschaffen die vanaf 2023 operationeel moet zijn. Daarnaast wordt er gewerkt aan het beter vastleggen van de budgettaire meerjarenkaders op alle niveaus om zodoende de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid te kunnen verbeteren.

### 8.4.3 Financieel beheer

De begroting SUWI voor 2022 is op 1 oktober aangeboden aan het ministerie van SZW. Bij het opstellen van de begroting is al deels gewerkt met het in ontwikkeling zijnde nieuwe kostprijsmodel. Dit project verloopt volgens planning en zorgt onder andere voor een vernieuwing van het model voor kostendoorbelasting binnen de SVB.

#### Optimalisering bedrijfsvoeringsprocessen

We werken aan het verbeteren van de financiële en administratieve hygiëne om daarmee de bedrijfsvoeringsprocessen verder te optimaliseren. Uiteindelijk moet dit leiden tot een vermindering van de administratieve lastendruk voor alle medewerkers van de SVB. In dit kader heeft de SVB halverwege het jaar twee nieuwe financiële systemen in gebruik genomen, inclusief bestelmodule waarmee verplichtingen kunnen worden vastgelegd. Het oude systeem heeft 27 jaar dienst gedaan. De implementatie is goed verlopen, maar het werken met het systeem verliep in 2021 nog niet soepel. Vooral het voor het eerst gaan werken met een bestelmodule heeft geleid tot veel aanloopproblemen binnen de gehele organisatie waardoor de afhandeling van facturen in het gedrang kwam. Hier moest veel (extra) capaciteit op worden ingezet om dit op te lossen.

Doordat er als gevolg van de Coronapandemie vooral vanuit huis moest worden gewerkt was het ook lastiger om de afstemming van werkzaamheden te realiseren. Het hogere ziekteverzuim gerelateerd aan de Omnikron-variant heeft verder gezorgd voor een hoger ziekteverzuim en er toe geleid dat er medewerkers uitvielen op cruciale momenten. Hierdoor zijn er vertragingen ontstaan in werkzaamheden gerelateerd aan de periodieke afsluitingen en de voorbereiding op de jaarverantwoording. Er zijn beheersmaatregelen genomen om de geconstateerde knelpunten op te lossen maar die hebben niet kunnen voorkomen dat het jaarrekeningtraject daardoor vertraagd is. Dit heeft daarmee impact gehad op de tijd die de accountants nodig hebben voor hun controlewerkzaamheden waardoor het Jaarverslag, inclusief controleverklaring van de Auditdienst SVB, later dan gepland is opgeleverd.

Voor 2022 staan voor fase 2 van het project “verbetering bedrijfsvoeringsystemen” de implementatie van de modules “self-billing” en tijdsregistratie op de rol.

#### Incident huisbank

Medio augustus heeft er door een fout van een medewerker van de huisbank van de SVB een incident plaatsgevonden, waarbij alle “electronic banking” passen abusievelijk definitief waren opgeheven en er niet meer betaald kon worden door de SVB. Door direct een crisisteam met de SVB en huisbank te formeren en adequaat te handelen konden binnen drie dagen na het incident alle betalingen alsnog worden uitgevoerd. Het incident is geanalyseerd en de SVB is in gesprek gegaan met de huisbank over de te treffen maatregelen om soortgelijke incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te beperken.

#### Herijking kostprijsmodel

Het afgelopen jaar is flink ingezet op het moderniseren van de kostprijsystematiek: een belangrijk element in de goede gespreksvoering met onze opdrachtgever en eigenaar, SZW. Het uitgangspunt is dat we het goede behouden en het oude actualiseren.

Het project integraal kostprijsmodel is medio 2020 gestart. Het gaat daarbij om het kostprijsmodel van DSV, PGB, V&O, IT en de Staven. Doelstelling van de herijking is om de vraag te kunnen beantwoorden of er sprake is van een balans tussen opdracht en middelen. In 2021 is het nieuwe model in de basis opgeleverd. De kostprijsmodellen zijn gebruikt voor het opstellen van de begroting 2022.

Er wordt nog aan de implementatie van een eenvoudige systematiek gewerkt, waarbij de omvang van stafdirecties meebeweegt met de omvang van de uitvoerende directies. Het project ligt op koers en de komende periode wordt gebruikt voor verdere implementatie, documentatie en borging van de kostprijsmodellen. De afronding van het project is medio 2022 voorzien.

#### 8.4.4 Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling wordt onderscheid gemaakt in financiële en niet-financiële informatie. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de controlerend accountant. Als gevolg van de implementatie van een nieuw financieel en bestelsysteem in 2021, zijn de processen deels opnieuw beschreven.

#### 8.4.5 Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

De SUWI-verantwoording is opgenomen in het handboek Planning & Control. Hiermee wordt invulling gegeven aan het in algemene termen opgestelde normenkader van het ministerie van SZW en wordt concreet ingegaan op de kwaliteit van de informatievoorziening. Ook worden daarin de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die in de systematiek zijn opgenomen, beschreven. In het handboek wordt verwezen naar de AO/IB die hiervoor zijn opgesteld. Voor een beoordeling van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is nader onderscheid nodig tussen twee zaken:

1. Vastlegging van de gegevens in de informatiesystemen van de verschillende wetten die de SVB uitvoert. Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de locaties van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB.
2. De samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen. Belangrijkste bronnen van de niet-financiële informatie vormen de AOW/Anw/AKW-administraties. De informatie uit dit systeem wordt periodiek overgeheveld naar het SVB-datawarehouse: de Query Database (QDB). Procedures over de kwaliteit zijn vastgelegd.

### 8.5 Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen

De onderstaande tabel geeft het budget van de SVB en de realisatie daarvan in 2021 weer. De budgetten sluiten aan bij de formele beschikkingen van de respectievelijke opdrachtgevers. Afwijkingen kleiner dan 5 procent of lager dan € 50.000 worden, conform de Regeling SUWI, niet toegelicht.

Tabel 8.2 Ontwikkeling baten en lasten naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
<b>Baten</b>			
SV	278,2	278,2	280,0
Niet-SV	16,9	16,9	15,9
PGB	78,1	78,1	71,8
<b>Totaal baten</b>	<b>373,2</b>	<b>373,2</b>	<b>367,7</b>
Derden	9,8	8,4	9,3
Terugname bijzondere waardevermindering		-	0,6
<b>Totaal baten incl derden</b>	<b>383,0</b>	<b>381,6</b>	<b>377,6</b>
<b>Lasten naar domein</b>			
SV	283,5	286,2	267,5
Niet-SV	16,1	16,9	15,3
PGB	77,7	78,5	72,3
<b>Totaal lasten</b>	<b>377,3</b>	<b>381,6</b>	<b>355,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>5,7</b>	<b>-</b>	<b>22,5</b>

De SVB heeft het jaar 2021 afgesloten met een positief saldo van € 5,7 miljoen. Het saldo is als volgt verdeeld over de verschillende domeinen en naar projectgelden:

Tabel 8.3 Resultaat naar domein

Domein	Bedragen x € 1 miljoen	Middelen	Opbrengsten derden	Totaal incl opbrengsten derden	Kosten	Resultaat
SV	Regulier	266,4	9,0	275,4	275,4	-0,0
	Projecten	11,8	-	11,8	8,1	3,7
	<b>Totaal</b>	<b>278,2</b>	<b>9,0</b>	<b>287,2</b>	<b>283,5</b>	<b>3,7</b>
PGB	Regulier	62,7	0,6	63,3	63,3	-0,0
	Projecten	15,4	-	15,4	14,4	1,0
	<b>Totaal</b>	<b>78,1</b>	<b>0,6</b>	<b>78,7</b>	<b>77,7</b>	<b>1,0</b>
Niet SV	Regulier	14,7	0,2	14,9	14,4	0,5
	Projecten	2,2	-	2,2	1,7	0,5
	<b>Totaal</b>	<b>16,9</b>	<b>0,2</b>	<b>17,1</b>	<b>16,1</b>	<b>1,0</b>
<b>Totaal</b>		<b>373,2</b>	<b>9,8</b>	<b>383,0</b>	<b>377,3</b>	<b>5,7</b>

- SV-regelingen: de SVB heeft over 2021 op het SV-domein een voordelig resultaat behaald van € 3,7 miljoen.
- Niet-SV: Op het Niet-SV domein is een positief saldo gerealiseerd van € 1,0 miljoen. Het resultaat Niet-SV wordt via nacalculatie met opdrachtgevers afgerekend.
- Dienstverlening PGB: de reguliere dienstverlening heeft vrijwel een neutraal resultaat vanwege de fixed price afspraak met VWS en SZW over 2021. Op de projecten PGB is een positief saldo gerealiseerd van € 1,0 miljoen dit zal worden afgerekend met de opdrachtgever. De verantwoording van het PGB domein loopt via het ministerie van VWS en vormt daarom geen onderdeel van deze SUWI-verantwoording.

### 8.5.1 Toelichting ontwikkeling budget SV

- SV: Het SV-budget is, exclusief opbrengsten derden, € 278,2 miljoen. Dit is vrijwel gelijk aan de toegekende middelen in 2020.
- Het budget 2021 is, mede door onderuitputting op projectmiddelen, toereikend geweest om alle kosten te kunnen dekken. In de begroting en gedurende het jaar afgegeven prognoses ging de SVB nog uit van een negatief resultaat.

### 8.5.2 Toelichting ontwikkeling budget niet-SV overig

- Niet-SV overig: Het budget (exclusief de toedeling van de opbrengsten derden) is € 16,9 miljoen. Het budget is grotendeels voor V&O/VZA, € 14,3 miljoen. Het overige deel is bestemd voor de asbestregeling (TNS), de Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang (TTKO) en de Compensatieregeling Kinderopvang (CRK) te weten € 2,6 miljoen. Voor het grootste deel van de V&O middelen gold in 2021 nog de 'fixed price' afspraak met SZW en VWS.

### 8.5.3 Toelichting ontwikkeling budget PGB

- Het budget is € 78,1 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten en projectbudget voor het PGB2.0 systeem. Ten opzichte van de realisatie in 2020 is het budget voor PGB in 2021 € 6,3 miljoen hoger beschikt. Dit zit hem vooral in projectmiddelen. Voor PGB gold in 2021 nog de 'fixed price' afspraak met SZW en VWS.

## 8.6 Realisatie en investeringen per kostencategorie

In tabel 8.4 is de realisatie per kostencategorie van 2021 weergegeven ten opzichte van het budget voor 2021.

Tabel 8.4 Realisatie per kostencategorie versus begroting

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Personeelskosten	298,5	291,0	276,7
Huisvestingskosten	19,0	18,9	18,6
Automatiseringskosten	40,5	47,5	37,6
Bureaunkosten	5,2	5,1	4,8
Diensten en Diversen	14,1	19,0	17,4
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>377,3</b>	<b>381,6</b>	<b>355,1</b>

In deze paragraaf wordt per kostencategorie een toelichting gegeven.

### 8.6.1 Personeelskosten SVB

De totaal gerealiseerde personeelskosten (SV, niet-SV, en PGB internen, uitzendkrachten en externe inhuur) komen uit op € 297,9 miljoen (inclusief dotaties/vrijval aan voorzieningen). Dit bestaat uit:

Tabel 8.5 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Bezoldiging	230,1	242,2	204,9
Uitzendkrachten	17,8	14,3	23,5
Externe inhuur	38,0	26,2	36,1
Overige	12,6	8,2	12,2
<b>Totaal</b>	<b>298,5</b>	<b>291,0</b>	<b>276,7</b>

#### Bezoldiging

Ten opzichte van de begroting 2021 is er aan interne bezoldiging € 12,1 miljoen minder uitgegeven. Dit komt vooral door een lagere gemiddelde bezetting. De lagere bezetting volgt vooral uit een lager aantal reguliere interne medewerkers en een lager (dan begroot) aantal arbeidsparticipanten. Bovendien valt het gerealiseerde tarief van interne medewerkers lager uit dan waarvan in de begroting was uitgegaan. De lagere bezetting heeft zich vertaald in de inzet van meer uitzendkrachten en inhuur.

Tabel 8.6 Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Omschrijving	Bezetting	Internen	Externen	Uitzend- krachten	Formatie	Bezetting
	2021				2021	2020
SV domein	2.687	2.392	111	184	2.736	2.598
PGB domein	702	559	47	96	711	775
Niet-SV domein	116	114	2	0	119	115
<b>Totaal</b>	<b>3.505</b>	<b>3.065</b>	<b>160</b>	<b>280</b>	<b>3.566</b>	<b>3.488</b>

De gemiddelde personeelsbezetting (internen, uitzendkrachten en externe inhuur) komt over 2021 uit op 3.505 fte. De begroting ging uit van een formatie van 3.566 fte. De werving van nieuwe medewerkers is uiteindelijk wat later in het jaar op gang gekomen dan begroot.

Hierdoor moest er meer een beroep worden gedaan op uitzendkrachten en op externen. Voor een toelichting op het Sociaal Beleid wordt verwezen naar hoofdstuk 6 "Mens en organisatie" verder.



### Inlenen uitzendkrachten

De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2021 € 17,8 miljoen en zijn daarmee € 3,5 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de toename van de inzet van uitzendkrachten binnen het SV-domein, mede als gevolg van de operatie Gezonde Dienstverlening.

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2021 € 38,0 miljoen. Dat is ruim 12 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur komen € 11,8 miljoen hoger uit dan begroot. In 2021 is gewerkt aan het terugdringen van externe inhuur (was 13 procent) ten gunste van een hogere interne bezetting. Een aantal vacatures bleek echter moeilijk vervulbaar door de schaarste in de markt en/of specialistische kennis. Hierdoor zijn uiteindelijk meer externe medewerkers ingehuurd dan was begroot.

### 8.6.2 Kosten handhaving

In het volgende overzicht staan de structurele kosten van alle handavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond. De toegenomen kosten zijn het gevolg van hogere aantallen van de controle op inkomen/leefvorm en invulling van vacature ruimte bij de Afdeling P&H.

Tabel 8.7: Kosten Handhaving

Bedragen x € 1.000	2021	2020
Coördinatie en beleid	450	450
Controle	3.000	3.250
Toezicht en opsporing	10.050	6.200
<b>Totaal</b>	<b>13.500</b>	<b>9.900</b>

### 8.6.3 Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten bedragen € 19,0 miljoen, onderverdeeld naar respectievelijk SV-domein € 14,8 miljoen, zorgdomein € 3,4 miljoen en niet-SV domein € 0,8 miljoen. Ten opzichte van de begroting 2021 is er vrijwel geen onderbesteding. Er is ruim € 1 miljoen minder aan (groot) onderhoud besteed dan begroot. Er zijn, mede als gevolg van de lage bezettingsgraad van de kantoren door het thuiswerken, minder werkzaamheden aan de panden uitgevoerd dan gepland. Aan de andere kant is er een extra dotatie aan de voorziening groot onderhoud meegenomen als gevolg van de actualisatie van het Meerjaren onderhoudsplan.

#### Huisvesting gerelateerde investeringen

Naast de huisvestingskosten zijn er ook investeringen gedaan in huisvesting. Deze zijn meegenomen onder de materiele vaste activa (zie tabel 9.4 van de jaarrekening). De met de investeringen gemoeide kapitaallasten (afschrijvingen en rente) lopen mee in de post huisvestingskosten.

De realisatie op de huisvesting gerelateerde investeringen is € 4,4 miljoen lager dan begroot. Net als in 2020 is een aantal investeringen uitgesteld. De kantoorpanden krijgen als gevolg van het Bewust Werken een nieuwe inrichting. De daarmee samenhangende investeringen (vloerbedekking, verlichting) worden vanaf 2022 gepleegd.

Tabel 8.8 Huisvesting gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Gebouwen/Verbouwingen	0,6	2,2	0,1
Installaties	1,7	3,3	1,4
Vervoermiddelen	-	-	0,1
Meubilair/stoffering	0,2	1,4	0,2
<b>Totaal</b>	<b>2,5</b>	<b>6,9</b>	<b>1,8</b>

#### 8.6.4 Automatiseringskosten

De gerealiseerde IT-kosten zijn € 7,0 miljoen lager uitgevallen dan begroot. Met name voor reguliere projecten (onder andere Correspondentieketen, Mobile apps, IB Boost) zijn minder kosten gemaakt dan begroot. Een deel van deze kosten schuift door naar 2022.

##### *Automatisering gerelateerde investeringen*

Naast de automatiseringskosten in de exploitatie heeft de SVB ook IT-investeringen gedaan. Deze zijn meegenomen onder de materiele vaste activa (zie tabel 9.4 van de jaarrekening).

De gerealiseerde investeringen voor automatisering zijn € 0,8 miljoen lager dan begroot. Dit komt onder meer doordat er een verschuiving plaatsvindt van het aanschaffen van software licenties naar 'software as a service' (SAAS).

Tabel 8.9 Automatisering gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Hardware / wpa	2,1	1,8	5,0
Software / licenties	-	0,8	-
Infrastructuur	-	0,3	-
<b>Automatiseringsapparatuur</b>	<b>2,1</b>	<b>2,9</b>	<b>5,0</b>

#### 8.6.5 Bureaunkosten

De gerealiseerde bureaunkosten voor 2021 bedragen per saldo € 5,2 miljoen. Dit is vrijwel gelijk aan het begrote bedrag.

#### 8.6.6 Diensten en diversen

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2021 bedraagt € 14,1 miljoen. Ten opzichte van de begroting vallen de kosten € 4,9 miljoen lager uit. Oorzaken zijn lagere reis- en verblijfkosten door de Coronapandemie en lagere gerealiseerde kosten voor externe adviezen.

#### 8.6.7 Dotatie/vrijval aan voorzieningen

In 2021 is er € 8,2 miljoen aan de voorzieningen gedoteerd. Daartegenover staat een onttrekking van € 5,7 miljoen en een vrijval van € 2,4 miljoen. Per saldo is de stand van de voorzieningen met € 0,1 miljoen toegenomen. Voor een nadere toelichting op de voorzieningen wordt verwezen naar paragraaf 9.6, onderdeel 8.

### 8.7 Huisvesting

In 2021 is de huidige huisvestingsstrategie aangehouden waarin is bepaald dat het vastgoed tot 2025 in eigendom wordt gehouden en de verhuuractiviteiten worden voortgezet. Er is geen daling van de formatie voorzien; de huisvestingskosten in eigendom zijn substantieel laag door het wegvallen van de rentekosten en de verhuur levert aanzienlijke meeropbrengsten op die binnen het gesloten circuit van huisvesting kunnen worden besteed.

Aan het einde van 2021 is in totaal 33,9 procent van de beschikbare kantoorruimte verhuurd aan derden. De leegstand is 2,5 procent van het totaal beschikbaar vloeroppervlak. De genoemde niet verhuurde overtollige kantoorruimte, is theoretisch. In de praktijk wordt deze ruimte deels ingezet voor interne projecten.

Tabel 8.10: Huisvesting vloeroppervlak VVO

Overzicht huisvesting (in m2VVO)	2021		2020	
	m2	%	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0%	97.256	100,0%
Huisvestingsbehoefte	61.917	63,7%	57.670	59,3%
Teveel aan kantoorruimte	35.339	36,3%	39.586	40,7%
- Verhuurd aan derden	32.921	33,8%	32.933	33,9%
- Niet verhuurde overtollige kantoorruimte (*)	2.418	2,5%	6.653	6,8%

\*De genoemde niet-verhuurde kantoorruimte van de SVB wordt deels ingezet voor interne projecten en door uitzendkrachten die door de SVB zijn ingehuurd. Deze ruimte is verdeeld over diverse locaties van de SVB en soms binnen een locatie verspreid. Waar mogelijk is de niet verhuurde kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimten.

## 8.8 Aanbestedingen

De Europese aanbestedingen die in 2021 zijn gepubliceerd op TenderNed betreffen: Meubilair, Uitgebreide gevaren verzekering, Customer Communications management, Wan- en internetconnectiviteit. Daarnaast participeerde de SVB in 2021 in de volgende Rijksbrede aanbestedingen: Enveloppen, Koeriersdiensten, Resultaatverplichte ICT opdrachten, IWR 2021, Assessments, Afvalverwijdering en Verwerking papier, karton, informatiedragers.

In 2021 is sprake van geconstateerde onrechtmatigheden van circa € 13 miljoen (2020: € 7,1 miljoen). Een substantiële stijging ten opzichte van 2020 die grotendeels wordt veroorzaakt door de onrechtmatige verlenging van diverse contracten. In 2021 is de SVB gestart met de voorbereiding op een aantal grote Europese aanbestedingen die gezien omvang en complexiteit meer voorbereidingstijd vragen. Afronding van deze aanbestedingen moet uiteindelijk gaan leiden tot een afname van de totale onrechtmatigheid. Uiteraard zal de SVB ook in 2022 blijven inzetten op het sluiten van nieuwe overeenkomsten middels Europese aanbestedingen om zo de reeds ontstane onrechtmatigheden te verkleinen.

## 8.9 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)

Voor het vaststellen van de rechtmatigheid geldt dat dit gekoppeld is aan het handelen in het verslagjaar (het handelen omvat mede het ten onrechte niet-handelen) en de fouten die daarbij zijn aangetroffen. Voor zover er vanuit het interne controlemechanisme fraude is ontdekt wordt deze niet meegerekend als onrechtmatig. Aangezien de procedures, die er juist voor zijn om dit op te sporen, dan goed hebben gewerkt. Fraudes die niet vanuit de interne procedures zijn opgemerkt, maar onderdeel zijn van de steekproef, worden wel genomen in het onrechtmatigheidspercentage.

In het Jaarverslag verklaart de raad van bestuur van de SVB dat de wetsuitvoering van de SVB rechtmatig is geweest. De raad van bestuur baseert haar oordeel op een onderliggende steekproef. Deze aselekt uitgevoerde steekproef wordt uitgevoerd door Operational Control en is onderdeel van de controle door de Audit Dienst. Deze risicogerichte steekproef is erop gericht om, met een betrouwbaarheid van 95 procent en een nauwkeurigheid van 1 procent, een uitspraak te kunnen doen over de rechtmatige betaling van de totale uitkeringslasten van de SVB. De overige rechtmatigheidsaspecten van de SVB, zoals uitvoeringskosten en Europese aanbestedingen, vloeien direct voort uit de accountantscontrole van de Audit Dienst.

In tabel 8.11 zijn de in 2021 berekende onrechtmatigheidsscores per wet opgenomen. Deze scores zijn afgeleid uit de hierboven genoemde risicogerichte steekproef. Hoewel deze steekproef primair is opgezet voor het afgeven van een oordeel over de totale uitkeringen van de SVB, levert deze door de risicogerichte aanpak ook de beste schattingen per wet. Deze schattingen zijn opgenomen in de tabellen en zijn onderdeel van de prestatie-indicatoren van de SVB. De risicogerichte aanpak wordt ook ingezet om de processen - en

daarmee de rechtmatigheid - te verbeteren. In de Regeling SUWI zijn regels opgenomen voor de accountantscontrole. Hierin staat onder meer dat de accountant bij de rechtmatigheid ook het door het bestuur gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik onderzoekt. Tweemaal per jaar rapporteren we of er wordt voldaan aan de rechtmatigheidsnorm (alle wetten samen) en over de streefwaarde per wet. Bij de bepaling van de strekking van de uiteindelijke controleverklaring weegt de Audit Dienst de getrouwheid van de rapportage over het gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. Voor de getrouwheid van de rechtmatigheidsrapportage geldt geen kwantitatieve goedkeuringstolerantie.

### 8.9.1 Misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O)

Om misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen te voorkomen zijn beheersmaatregelen nodig die functioneren. Daartoe is binnen de SVB een stelsel ingericht van tweede en derde lijn activiteiten. De SVB hanteert hiervoor een aanpak voor deze controle waarbij wordt nagegaan of het beleid op een evenwichtige wijze aandacht schenkt aan de vier voor M&O onderkende gebieden, te weten: preventie, detectie, correctie (controle en opsporing) en sanctionering (afdoening).

Primair is de afdeling handhaving verantwoordelijk voor de uitvoering en stelt hierover periodiek rapportages op. Operational control en de Audit dienst hebben een toetsende functie op de verantwoordingen, prestatie-indicatoren en kengetallen.

De SVB heeft een adequaat proces op het detecteren van potentiële risico's. Het bijbehorende besluitvormingsproces hiervoor is in 2019 nieuw ingericht. Hierdoor is de 'risk appetite' beter in beeld.

### 8.9.2 Conclusie rechtmatigheid

Ieder tertaal wordt er, door middel van een onrechtmatigheidsscore per wet, inzicht gegeven in de rechtmatigheid. Bij het bepalen van de rechtmatigheid spelen, naast recente financiële fouten, recente onzekerheden een rol. Een onzekerheid kan na onderzoek uiteindelijk een financiële fout blijken te zijn die van invloed is op het onrechtmatigheidspercentage. De onderstaande onrechtmatigheidsscores in procenten gaan over de financiële fouten en onzekerheden in controlejaar 2021 voor alle wetten die de SVB uitvoert.

Tabel 8.11: Onrechtmatigheidsscores per wet

Wetten en regelingen	Financiële fout		Onzekerheden	
	2021	2020	2021	2020
Algemene Ouderdomswet (AOW)	0,08%	0,03%	0,00%	0,01%
Algemene Kinderbijslagwet, Kindgebondenbudget, Wet Kinderopvang (KIND)	0,15%	0,41%	0,09%	0,17%
Algemene Nabestaandenwet (Anw)	0,48%	0,58%	0,05%	0,02%
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	0,31%	0,23%	0,05%	0,06%
Tegemoetkoming Asbestslachtoffers (TAS)	0,28%	0,27%	0,00%	0,00%
Regeling Chronic solvent-induced Encephalopathy (CSE)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Overbruggingsregeling (OBR)	0,52%	0,83%	0,00%	2,16%
Remigratiewet (REM)	0,17%	0,15%	0,00%	0,00%
Bijstand Buitenland (BBL)	0,19%	0,25%	0,00%	0,58%
<b>TOTAAL Suwi-wetten</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,02%</b>

De onrechtmatigheidsscore van alle wetten gezamenlijk ligt binnen de afgesproken norm van één procent. Ook de onrechtmatigheidsscore van de onzekerheden ligt onder de norm van drie procent. Uit ervaring blijkt dat een aanmerkelijk deel van de onzekere posten, na afronding van aanvullend onderzoek, alsnog rechtmatig is uitgekeerd.

### 8.9.3 AOW

Het rechtmatigheidspercentage inclusief de onzekerheid is gedaald ten opzichte van vorig jaar (resp. 99,92% en 99,96%). De toegenomen fouten worden vooral veroorzaakt door onjuistheden in de herziening en toekenning en een onjuiste vaststelling van de verzekeringen die met terugwerkende kracht zijn gedaan. De fouten in vaststelling van de verzekering zijn ook gebleken uit een aanvullend aspectonderzoek naar de kwaliteit van de aanvragen AOW met een internationaal aspect.

### 8.9.4 AKW

Het rechtmatigheidspercentage over 2021 is licht gestegen ten opzichte van 2020. Alle fouten zijn vastgesteld in de handmatige gevalsbehandelingen. De meeste fouten zijn gevonden in de handmatige herzieningen, voornamelijk bij de verwerking van de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst over het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag.

De gegevensuitwisseling met de Belastingdienst is met name belangrijk bij de gevalsbehandelingen met een internationaal aspect.

### 8.9.5 TAS

De onrechtmatigheid van de TAS wordt met name veroorzaakt door één casus waarbij na zorgvuldig beraad en uitvoerig overleg met het IAS bewust is afgeweken van voorgeschreven beleid. Daardoor heeft een klant alsnog aanspraak kunnen maken op een TAS uitkering.

### 8.9.6 Rechtmatigheidsverklaring 2021

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2021 berekend op 0,11 procent van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Dit percentage is inclusief de geconstateerde onrechtmatigheidsfouten inzake Europese aanbestedingen en eventueel niet gecorrigeerde financiële fouten. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,01 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores op totaalniveau blijven ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen. Op grond van het overall onrechtmatigheidspercentage stelt de raad van bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2021 rechtmatig is geweest.

De SVB verklaart dat er beleid aanwezig is ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De niet-financiële informatie is in het jaarverslag ordelijk, controleerbaar en deugdelijk tot stand gekomen.

# 9 Jaarrekening

## 9.1 Balans per 31 december 2021

Tabel 9.1 Balans per 31 december 2021 (na bestemming van het saldo van baten en lasten)

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
<b>Activa</b>			
<b>Vaste activa</b>			
1	Materiële vaste activa	108,1	115,0
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
	<b>Totaal vaste activa</b>	<b>956,4</b>	<b>963,3</b>
<b>Vlottende activa</b>			
3	Vorderingen	8.794,0	6.163,6
4	Liquide middelen	0,5	0,3
	<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>8.794,5</b>	<b>6.163,9</b>
	<b>Totaal activa</b>	<b>9.750,9</b>	<b>7.127,2</b>
<b>Passiva</b>			
<b>Fondsen</b>			
5	Fondsvermogen AOW/Anw	5.559,1	3.179,6
6	Egalisatiereserve	12,3	12,1
7	Bestemmingsfonds	3,5	-
	<b>Totaal fondsen</b>	<b>5.574,9</b>	<b>3.191,7</b>
8	<b>Vorzieningen</b>	<b>26,3</b>	<b>26,4</b>
9	<b>Langlopende schulden</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>
10	<b>Kortlopende schulden</b>	<b>4.148,4</b>	<b>3.907,8</b>
	<b>Totaal passiva</b>	<b>9.750,9</b>	<b>7.127,2</b>

## 9.2 Staat van baten en lasten over 2021

Tabel 9.2 Staat van baten en lasten

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
	<b>Baten premie gefinancierd</b>			
11	Algemene Ouderdomswet	46.248,7	44.045,0	41.432,2
11	Algemene nabestaandenwet	159,5	192,3	108,4
	<b>Baten budget gefinancierd</b>			
12	Kindregelingen *	3.772,8	3.806,4	3.759,0
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen **	378,8	410,4	356,0
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,9	6,4	6,7
13	Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	1,7	5,3	6,6
14	Overbruggingsregeling AOW	1,2	1,4	2,2
15	Remigratiewet	42,0	42,9	42,0
15	Regeling bijstand buitenland	1,2	1,2	1,2
	<b>Baten sv-taken</b>	<b>50.612,8</b>	<b>48.511,3</b>	<b>45.714,3</b>
	Baten niet-sv-taken	93,8	95,4	87,7
	<b>Totaal baten</b>	<b>50.706,6</b>	<b>48.606,7</b>	<b>45.802,0</b>
	<b>Lasten premie gefinancierd</b>			
11	Algemene Ouderdomswet	43.678,7	44.288,9	41.890,9
11	Algemene nabestaandenwet	346,2	355,0	369,5
	<b>Lasten budget gefinancierd</b>			
12	Kindregelingen *	3.772,8	3.806,4	3.759,0
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	378,8	410,4	356,0
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,9	6,4	6,7
13	Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	1,7	5,3	6,6
14	Overbruggingsregeling AOW	1,2	1,4	2,2
15	Remigratiewet	42,0	42,9	42,0
15	Regeling bijstand buitenland	1,2	1,2	1,2
	<b>Lasten sv-taken</b>	<b>48.229,5</b>	<b>48.917,9</b>	<b>46.434,1</b>
	Lasten niet-sv-taken	93,8	95,4	87,7
	<b>Totaal lasten</b>	<b>48.323,3</b>	<b>49.013,3</b>	<b>46.521,8</b>
	<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.383,3</b>	<b>-406,6</b>	<b>-719,8</b>

\* Betreft de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvang

\*\* Betreft de AIO inclusief de Tijdelijke regeling verstrekken repatrieerden Afghanistan

## 9.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 9.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen		2021	2020
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
<u>Ontvangsten</u>	16		
Premies		19.448,2	21.894,3
Financiering door het Rijk		24.759,9	24.053,5
Overige ontvangsten		2.347,3	89,5
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten		93,8	27,8
		46.649,2	46.065,1
<u>Uitgaven</u>	17		
Uitkeringen		-47.657,5	-46.196,3
Uitvoeringskosten		-295,9	-323,8
Overige uitgaven		-25,0	-0,5
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten		-93,8	-165,8
		-48.072,2	-46.686,4
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		<b>-1.423,0</b>	<b>-621,3</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>			
Investeringsactiviteiten	1		
Investeringsactiviteiten in materiële vaste activa		-4,6	-15,2
Desinvesteringsactiviteiten in materiële vaste activa		-	-
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		<b>-4,6</b>	<b>-15,2</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>			
Financieringsactiviteiten	3		
Mutatie rekening courant Rijk		1.427,8	636,5
Interest rekening courant Rijk		-	-
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		<b>1.427,8</b>	<b>636,5</b>
<b>Afname geldmiddelen in 2021</b>		<b>0,2</b>	<b>0,0</b>
<b>Specificatie netto-kasstroom</b>			
Stand liquide middelen 1 januari*	4	0,3	0,3
Stand liquide middelen 31 december	4	0,5	0,3
Mutatie liquide middelen			
		0,2	-
<b>Totaal</b>		<b>0,2</b>	<b>0,0</b>

\* Stand betreft saldo van liquide middelen en schulden aan kredietinstellingen.



## 9.4 Algemene toelichting

Statutaire vestigingsplaats, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan en statutair en feitelijk gevestigd op de Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ in Amstelveen. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 34366008.

In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van alle locaties van de Sociale Verzekeringsbank.

## 9.5 Waarderingsgrondslagen

### Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. De jaarrekening omvat de financiële verantwoording van de sociale verzekeringswetten (SV-wetten) uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de exploitatiekosten en-opbrengsten voor de gehele bedrijfsvoering van de SVB. De verantwoording over de Niet-SV-geadministreerde regelingen geschiedt via separate verantwoordingen, ten behoeve van het desbetreffende ministerie of ander verantwoordelijk orgaan. De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, dit is tevens de functionele valuta.

De grondslagen en regels voor het opstellen van deze jaarrekening, die voortvloeien uit de Regeling SUWI, zijn afgeleid van Titel negen Boek twee van het Burgerlijk Wetboek (BW). Tenzij anders vermeld, zijn activa en passiva opgenomen tegen verkrijgingsprijs. Afwijkingen ten opzichte van Titel negen Boek twee BW zijn hierna toegelicht:

- De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten en uitkeringslasten naar wet/regeling wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten en in de toelichting wordt deze indeling gehanteerd. Dit wijkt af van de categoriale indeling.
- De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten verantwoord wordt op kostensoort niveau. Hierdoor worden de afschrijvingskosten niet separaat verantwoord en toegelicht, maar opgenomen onder de kostensoort huisvestings- en automatiseringskosten. Dit wijkt af van de categoriale indeling.

De SVB hanteert als waarderingsgrondslag, conform de Regeling SUWI, voor de premiebaten en premievorderingen de EMU-definitie. De EMU-definitie hanteert daarbij een afwijkende verslagjaar namelijk 1 februari van het verslagjaar t/m 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Een nadere toelichting van de EMU-definitie wordt bij de waarderingsgrondslag van de vorderingen gegeven.

Voor het bepalen van de egaliseringsreserve wordt in de jaarrekening uitgegaan van de voorwaarden zoals gesteld in de Regeling SUWI. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de egaliseringsreserve.

In 2021 is voor het eerst een bestemmingsfonds ICT in de jaarrekening opgenomen. De Staatssecretaris van SZW heeft, gelet op artikel 47, eerste lid onder f van de Wet SUWI, in een brief van 7 december 2021 dit bestemmingsfonds goedgekeurd en hieraan enkele voorwaarden verbonden. Voor een verdere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op het bestemmingsfonds ICT.

Bepaling van het norm/fondsvermogen vindt plaats op basis van de Regeling SUWI. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op het fondsvermogen en normvermogen.

De SVB stelt de jaarrekening op, op basis van de continuïteitsveronderstelling, aangezien de activiteiten van de SVB bij wet zijn geregeld en de Wet Financiering Sociale Verzekeringen en de Materiewetten de dekking van de kosten van de SVB garanderen. De verslagperiode is gelijk aan het kalenderjaar en loopt van 1 januari t/m 31 december.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van bepaling van saldo van baten en lasten zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande boekjaar.

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

- Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Algemene nabestaandenwet (Anw)
- Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)
- Wet kinderopvangtoeslag (Wko)
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling Bijstand Buitenland (BBL)
- Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE (CSE)

### Wijzigingen SV-taken

In 2021 gaf de SVB uitvoering aan de zogeheten repatriantenregeling, die door de minister van SZW werd afgekondigd voor Nederlanders en hun familieleden, die vanuit Afghanistan gerepatriëerd werden vanwege de politieke ontwikkelingen aldaar. Het betreft een toelage voor de noodzakelijke kosten van levensonderhoud.

### Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden omgerekend naar de functionele valuta (€) tegen de wisselkoers op de datum waarop deze transacties plaatsvinden. In vreemde valuta luidende monetaire activa en verplichtingen op balansdatum worden omgerekend in de functionele valuta (€) tegen de wisselkoers op balansdatum. Valutakoersverschillen die optreden bij transacties in vreemde valuta of omrekening van balansposten worden verwerkt in het saldo van baten en lasten.

### Financiële instrumenten

In de jaarrekening wordt ingegaan op de risico's met betrekking tot financiële instrumenten. In het bijzonder moet er een toelichting worden gegeven op het gebied van marktrisico's, kredietrisico's, liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's. De SVB maakt geen gebruik van afgeleide instrumenten en houdt geen handelsportefeuille aan. Het marktrisico is nihil gezien de aard van de activiteiten van de SVB. De SVB loopt een incassorisico over de debiteuren, echter aangezien de financiering van de SVB via het Rijk loopt, loopt de SVB voor de uitkeringsdebiteuren geen financieringsrisico. Indien noodzakelijk wordt voor zowel de uitkeringsdebiteuren als de overige debiteuren een voorziening voor oninbaarheid gevormd. De kredietrisico's zijn nihil, omdat de financiële vaste activa bestaan uit vorderingen op het ministerie van SZW, als gevolg van het wijzigen van de bekostiging van kas- naar transactiebasis. Het ministerie rekent deze vordering bij beëindiging van de regeling af. De liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's zijn nihil als gevolg van de financiering door het Rijk (schatkistbankieren). Het ministerie van SZW staat garant als het gaat om de continuïteit en uitvoering van de SVB.

### Schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat de raad van bestuur van de SVB oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt, die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa, verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schattingen worden herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen hebben. Als het voor het geven van het vereiste

inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze onderdelen en schattingen, inclusief de bijbehorende veronderstellingen, opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

### Dienstverlening en bedrijfsvoering

In de verantwoording worden de baten en lasten nader onderscheiden in dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening gaat over alle baten en lasten van de uitkeringen en daarmee gepaard gaande financiering met betrekking tot de uitvoering van SV en niet-SV regelingen. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering en organisatie van de SVB. Hiermee wordt verwezen naar tabellen 9.19 en 9.20.

### Activa

#### Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per object minimaal € 0,05 miljoen bedraagt. Er wordt jaarlijks rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, worden op directe opbrengstwaarde gewaardeerd.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- terreinen: geen afschrijving
- erfpacht: 50 jaar
- gebouwen: 10 – 40 jaar
- installaties gebouwen: 3 – 15 jaar
- computerinstallaties: 2 – 10 jaar
- overige activa: 2 – 10 jaar

Afschrijvingskosten zijn niet afzonderlijk verantwoord en toegelicht in de staat van baten en lasten, maar opgenomen onder de kostensoorten huisvestings- en automatiseringskosten. Deze kosten zijn opgenomen in zowel de SV taken als de niet-SV taken. Als een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa worden in het boekjaar van realisatie verantwoord in de staat van baten en lasten.

Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van een gebouw. Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is een voorziening voor groot onderhoud gevormd.

#### Financiële vaste activa

Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen.

In 2012 is de bekostiging van de door het Rijk gefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langdurig moet worden getypeerd, aangezien zij niet eerder betaald wordt door het ministerie van SZW, dan bij beëindiging van de desbetreffende wet en/of regeling. Over de vordering wordt geen rente in rekening gebracht.

### Bijzondere waardevermindering vaste activa

Jaarlijks wordt per balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid, waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. Een bijzonder waardeverminderingsverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

### Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Na die eerste verwerking worden de vorderingen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de uitkeringslasten van de fondsen.

De premievorderingen AOW en Anw worden gewaardeerd volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalings over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de baten in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. Als gevolg hiervan worden de premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar toegerekend aan de baten in het verslagjaar. Dit wijkt af van BW boek twee titel negen, waar wordt uitgegaan van een kalenderjaar. De vordering premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. De in het boekjaar meegenomen afdrachten loonheffing januari hebben betrekking op het verslagjaar en de reeds verstreken jaren. Nabetalings worden verantwoord op kasbasis.

### Liquide middelen

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

### Passiva

#### Fondsvermogen

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

#### Normvermogen

Het normvermogen is een gemiddeld vermogen dat nodig is om gedurende het jaar voldoende middelen te hebben om aan de verplichtingen te voldoen. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten. Een aanpassing van het normvermogen komt ten laste/bate van het vermogenoverschot/-tekort.

#### Vermogenoverschot/-tekort

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

#### Bestemmingsreserve en -fondsen

De bestemmingsreserve of –fonds is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de raad van bestuur bepaalde specifieke bestemming. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in het SV-domein geen bestemmingsreserves worden gevormd zonder toestemming van het ministerie van SZW. Voor de

fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijft de mogelijkheid bestaan om een bestemmingsreserve te vormen. Middels deze jaarrekening is het bestemmingsfonds ICT in gebruik genomen dat hieronder wordt toegelicht.

### Vorming bestemmingsfonds ICT

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT gevormd en in gebruik genomen. In een brief van 7 december 2021 heeft het ministerie van SZW hier toestemming voor gegeven, via een onderliggend besluit van de Staatssecretaris van SZW. Voor het gebruik van het fonds geldt een aantal voorwaarden, zoals opgenomen in de brief van het ministerie van SZW.

Onderuitputting op de Projectenportfolio mag in principe worden gedoteerd aan het bestemmingsfonds als hiermee geen negatief exploitatieresultaat ontstaat (na mutaties fondsen en reserves) dat niet kan worden opgevangen binnen de vrije ruimte van de egalisereserve en waarmee de omvang van de egalisereserve onder de 25% van het maximum uitkomt. De staatssecretaris heeft voor vijf jaar toestemming gegeven voor de vorming van dit bestemmingsfonds. Voor de projectenportfolio (change/legacy) is conform de IV-strategie 2021-2025 jaarlijks ca. € 35 miljoen begroot. Een te vormen bestemmingsfonds mag in deze jaren gevuld worden tot maximaal € 7 miljoen. In de jaarrekening en de begroting wordt elk jaar gerapporteerd over de toevoeging en onttrekking aan het bestemmingsfonds. De SVB kan, via de goedkeuring op het jaarplan of de reactiebrief op een tertaalverslag, het bestemmingsfonds aanspreken.

### Egalisereserve

De SVB vormt een egalisereserve met overeenkomstige toepassing van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en artikel 5.10a, tweede lid, van de Regeling SUWI. Deze reserve wordt ingezet voor:

- Opvangen van schommelingen in de inkomsten en uitgaven;
- Reserveringen voor kosten die zich niet jaarlijks voordoen (bijvoorbeeld onderhoud bedrijfsmiddelen);
- Opvangen van overlopende verplichtingen (bijvoorbeeld projecten wet- en regelgeving);
- Onvoorziene uitgaven met een incidenteel karakter.

De in de jaarrekening op te nemen egalisereserve, bedoeld in artikel 52 van de Wet SUWI, heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten. De egalisereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 48, eerste lid, van de Wet SUWI en bedraagt niet minder dan nul. De maximale hoogte in 2021 bedraagt op basis hiervan € 13,1 miljoen.

### Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen per balansdatum die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde, tenzij anders vermeld. Voor een inhoudelijke toelichting per voorziening wordt verwezen naar paragraaf 9.6 onderdeel 8 "Voorzieningen".

Wanneer de verwachting is dat een derde verplichtingen vergoedt en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

De grondslagen per voorziening betreffen:

- De voorzieningen ‘Sociaal Plan 2015-2017’ en ‘Sociaal Plan en Fricatiekosten’ worden bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde Werkloosheid (WW)-rechten. De voorzieningen zijn berekend op basis van de totale rechten rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- De voorziening WW is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- De waardering van de voorziening ‘FVP’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers. De totale voorziening wordt bijgesteld op basis van de gerealiseerde onttrekkingen van het voorbije boekjaar;
- De voorziening ‘Dienstverlening PGB (DPGB)’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- De waardering van de voorzieningen ‘Reorganisatie SVB’ is het totaal van de individueel vastgestelde rechten op wachtgeld (berekend als het product van actuele wachtgelduitkering en looptijd);
- De voorziening ‘afname activiteiten V&O’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten;
- De voorziening ‘Pensioenregister’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- De waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte;
- De omvang van de voorziening ‘Toeslagen op pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is. De disconteringsvoet is gebaseerd op de EONIA (Euro OverNight Index Average, zijnde de door de ECB dagelijks vastgestelde rente waartegen in de geldmarkt voor één dag kan worden geleend zonder onderpand)). De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de meest actuele AG-prognosetafels<sup>7</sup>;
- De waardering van de voorziening Jubileumgratificaties wordt bepaald op basis van de individueel vastgestelde rechten bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. Hierbij wordt er rekening gehouden met de blijfkans waarbij de contante waarde van de verplichting wordt bepaald. De disconteringsvoet wordt bepaald aan de hand van de EONIA rentepercentages. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen interesttoerekening. Er wordt rekening gehouden met toekomstige loonstijgingen;
- De waardering van de voorziening ‘Groot onderhoud’ wordt bepaald op basis van het geschatte bedrag van het groot onderhoud met betrekking tot de bouwkundige kosten en de periode tussen de werkzaamheden. De SVB hanteert hierbij een cyclus van 25 jaar voor de dakvervanging en 6 jaar voor het schilder/stuc werk. De voorziening wordt bepaald aan de hand van een meerjaren onderhoudsraming met een looptijd van 10 jaar. Voor het bepalen van de toekomstige verplichting wordt jaarlijks rekening gehouden met een marktconforme indexatie. De indexatie

---

<sup>7</sup> AG-prognosetafels: Publicatie van de meest recente inschatting van de toekomstige sterfte voor de Nederlandse bevolking door het Actuarieel Genootschap.

wordt bepaald aan de hand van externe marktgegevens, waaronder de bouwkostenindex. Indien de kosten van groot onderhoud uitgaan boven de stand van de voor het desbetreffende actief aangehouden voorziening, worden de (meer)kosten verwerkt ten lasten van winst-en-verlies;

- De waardering van de voorziening 'Juridische procedures' volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures, inclusief de kosten van juridisch advies en proces gerelateerde kosten, voor uitspraak van een rechter;
- De waardering van de voorziening 'Eigen risicodragerschap ZW' wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de Ziektewet.

## Schulden

### Langlopende schulden

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

In 2012 is de bekostiging van de door het Rijk gefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde schuld als langdurig moet worden getypeerd, aangezien zij niet eerder betaald wordt aan het Ministerie van SZW, dan bij beëindiging van de desbetreffende wet en/of regeling. Over de schuld wordt geen rente in rekening gebracht.

### Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

### Bepaling saldo van baten en lasten

#### Toerekening van baten en lasten

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

### Premies

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

### Financiering door het Rijk

Met uitzondering van de AOW en de Anw worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert door middel van 'Financiering door het Rijk' gefinancierd, de zogenoemde 'Begrotingsgefinancierde regelingen'. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Het jaarbudget voor de uitvoeringskosten wordt in maandelijks gelijke termijnen ontvangen.

De premiebaten en de bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het Rijk een aanvullende financiering ontvangen, die via de 'financiering door het Rijk' wordt verantwoord. De hoogte van deze aanvullende financiering is gelijk aan het geraamde vermogenstekort voor het desbetreffende jaar. Daarnaast wordt het gerealiseerde vermogensoverschot/-tekort van het voorgaande jaar in het huidige boekjaar verrekend.

## Uitvoeringskosten

De SVB berekent kosten door aan de wetten en regelingen die uitgevoerd worden en aan derden. Binnen het sv-domein wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen en regelingen) ook direct worden toegerekend. Indirecte kosten worden toegerekend aan de kostendragers, op basis van verdeelsleutels (productie fte's). De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

Met de opdrachtgevers uit het niet-sv domein, is voor 2020 en 2021 afgesproken om de uitvoeringskosten door te belasten op basis van vaste prijsafspraken. Deze prijsafspraken worden jaarlijks vastgesteld.

## Leasing

Op basis van het contract wordt bepaald of deze geclassificeerd wordt als operationele of financial lease. De SVB maakt alleen gebruik van operationele leasecontracten. Derhalve wordt dit niet op de balans geactiveerd. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, over de looptijd van het contract op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten.

## Interesttoerekening

De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet geïntegreerd middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het Rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. De SVB hanteert, zowel voor debetsaldi als voor creditsaldi, de EONIA. De referentierente is in lijn met de gehanteerde methodiek door het ministerie van Financiën. Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend met een gemiddeld maandpercentage. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is gebaseerd op EONIA voor respectievelijk creditsaldi en debetsaldi. Het rentepercentage is in 2021 vastgesteld op nul procent (2020: nul procent). Negatieve rentepercentages worden in de Regeling schatkistbankieren op nul gesteld.

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

## Bestemming saldo van baten en lasten

Bij de bestemming van het saldo van baten en lasten van de AOW en Anw wordt rekening gehouden met de noodzakelijke mutaties in het normvermogen. Het saldo van het vermogenstekort/-overschot bij de AOW wordt door het Rijk in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

## Personeelsbeloningen

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

Voor de beloning met opbouw van rechten worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen. Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht.

Indien een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten zijn opgebouwd, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief of zal worden verrekend met de toekomstige betaling.

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor beëindiging van het dienstverband. Ontslagvergoedingen worden gewaardeerd op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als



verplichting en als last verwerkt als de SVB zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding.

### Pensioenregeling

De SVB heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De SVB verplicht haar werknemers om deel te nemen aan een pensioenregeling, overeenkomstig de bepalingen van het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP. Deze pensioenregeling, die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling (middelloon), wordt gefinancierd door premiebetalingen aan de Stichting Pensioenfonds ABP. De SVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval er een tekort ontstaat bij de Stichting Pensioenfonds ABP, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken op de SVB worden gemaakt door individuele deelnemers. De indexatie wordt jaarlijks door de Pensioenkamer vastgesteld.

De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2021 110,2 procent (bron: website ABP 31 januari 2022). Per 31 december 2020 was dit 93,2 procent (bron: website ABP 21 januari 2021).

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

### Financiële baten en lasten

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

### Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Voor de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT) zijn de 'beleidsregels toepassing WNT' van toepassing. De SVB maakt, op verzoek van het ministerie van SZW, gebruik van de modelverantwoording zoals deze door het ministerie van BZK ter beschikking wordt gesteld. In paragraaf 9.10 worden de bezoldigingen van de topfunctionarissen weergegeven.

### Kasstromen

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

1. kasstroom uit operationele activiteiten;
2. kasstroom uit investeringsactiviteiten;
3. kasstroom uit financieringsactiviteiten.

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

## Presentatiewijziging

Tot en met 2020 werd in de tabellen van baten en lasten van de fondsen de dotatie en vrijval van de voorzieningen afzonderlijk gepresenteerd. In 2021 zijn dotatie en vrijval gesaldeerd opgenomen onder de uitvoeringskosten. Vorig jaar zijn de rekening-courant niet-SV regelingen gesaldeerd en dit jaar separaat gepresenteerd in vorderingen en kortlopende schulden. Zie tevens tabel 9.6 Vorderingen en 9.16 kortlopende schulden.

De vergelijkende cijfers van 2020 zijn, als gevolg van deze wijzigingen aangepast. De presentatiewijzigingen hebben geen invloed op het saldo van baten en lasten.

## Afrondingsverschillen

De jaarrekening wordt zorgvuldig opgesteld en gepresenteerd. Toch kan het voorkomen dat er, door afrondingen, verschillen ontstaan tussen diverse tabellen. Deze afrondingen zijn beperkt tot € 0,1 miljoen.

## Leeswijzer

De afkortingen 'R' en 'B' die in de diverse tabellen worden weergegeven, staan voor realisatie en begroting van het desbetreffende jaar. De verantwoording vindt plaats in miljoenen en hierdoor is er soms een '-' (geen bedrag) of een '0' (bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.

## 9.6 Toelichting op de balans per 31 december 2021

### Activa

#### 1. Materiële vaste activa

Tabel 9.4 Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2021</b>						
Aanschafwaarde	42,1	119,3	61,1	46,1	12,1	280,7
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-
Cumulatieve afschrijvingen	-2,9	-64,1	-53,5	-37,2	-8,0	165,7
<b>Boekwaarde 1 januari 2021</b>	<b>39,2</b>	<b>55,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,9</b>	<b>4,1</b>	<b>115,0</b>
Investerings	-	0,6	1,7	2,1	0,2	4,6
Terugname bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-
Aanschafwaarde desinvesteringen	-	-2,5	-0,4	-0,3	-0,1	-3,3
Afschrijvingen desinvesteringen	-	1,6	0,4	0,3	0,1	2,4
Afschrijvingen	-0,2	-3,3	-1,0	-5,0	-1,1	-10,6
<b>Boekwaarde 31 december 2021</b>	<b>39,0</b>	<b>51,6</b>	<b>8,3</b>	<b>6,0</b>	<b>3,2</b>	<b>108,1</b>
<b>Stand per 31 december 2021</b>						
Aanschafwaarde	42,1	117,4	62,4	47,9	12,2	282,0
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-
Cumulatieve afschrijvingen	-3,1	-65,8	-54,1	-41,9	-9,0	173,9
<b>Boekwaarde 31 december 2021</b>	<b>39,0</b>	<b>51,6</b>	<b>8,3</b>	<b>6,0</b>	<b>3,2</b>	<b>108,1</b>

Voor het toetsen van de boekwaarde van de gebouwen inclusief installaties, hanteert de SVB een roulatieschema, waarin jaarlijks de boekwaarde van drie panden getoetst worden aan de marktwaarde. Voor drie panden is de waarde gebaseerd op de taxatie uit 2021. Voor de overige zeven panden is gesteund op de taxatie uit 2020. Er zijn geen indicaties geconstateerd die zouden moeten leiden tot een bijzonder waardeverminderingverlies.

De investeringen in installaties bedragen in 2021 € 1,7 miljoen. Voorheen werden deze installaties vanaf start bouw in een totaal bedrag verantwoord onder de rubriek gebouwen. Deze installaties worden nu vervangen en dit wordt nu meer specifiek gerubriceerd onder installaties. Doordat de vervanging van installaties niet meer onder de gebouwen wordt gerubriceerd ontstaat daar ook een mutatie in 2021 waarbij de boekwaarde van het oude actief (aanschafwaarde-/afschrijving) in mindering wordt gebracht op de rubriek gebouwen.

De investeringen en desinvestering in "installaties gebouwen" hebben betrekking op vervangingen van koelmachines, gevelinstallaties en diverse elektrische installaties.

De computer-installaties investeringen hebben deels betrekking op het project Softphone (bellen via de SVB-laptop) die eind vorig jaar is gestart met de vervanging van de oude telefonie en de voorbereiding van de Softphone oplossing. De implementatie is in mei gestart bij Breda en eind juni is de omzetting bij alle locaties afgerond. Extra Storage hardware, netwerkapparaten, laptops en mobiele telefoons maken ook deel uit van de investeringen van de computer-installaties.

## 2. Financiële vaste activa

Tabel 9.5 Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslag wet	Aanvullende inkomens voorziening ouderen	Wet op het kindgebonden budget	Regeling bijstand buitenland	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2021	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3
Mutaties	-	-	-	-	-
Boekwaarde 31 december 2021	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2021 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

## Vlottende activa

### 3. Vorderingen

Tabel 9.6 Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
<b>Dienstverlening</b>		
Vordering premiebatens Belastingdienst	3.545,5	2.841,9
Uitstaande middelen bij het Rijk	3.944,3	2.516,5
Uitkeringsdebiteuren	97,9	99,9
Overige vorderingen	-	14,7
Overlopende activa	3,7	2,4
Rekening-courant niet-SV regelingen	1.191,1	678,7
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>8.782,5</b>	<b>6.154,1</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Debiteuren	2,1	0,5
Overige vorderingen	1,0	1,1
Overlopende activa	8,4	7,9
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>11,5</b>	<b>9,5</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>8.794,0</b>	<b>6.163,6</b>

Van de totale vorderingen heeft € 8.793,7 miljoen (2020: € 6.163,0 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 0,3 miljoen (2020: € 0,6 miljoen) een looptijd langer dan een jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan een jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel en vooruitbetaalde facturen waarbij de diensten in de toekomst geleverd worden. Voor de leningen verstrekt aan het personeel is een nominaal rentepercentage gehanteerd van 4,0%, net als in 2020. De SVB volgt normaliter de nominale rente zoals deze jaarlijks wordt vastgesteld door de Belastingdienst maar is daar voor 2021 niet in mee gegaan. De Belastingdienst hanteert voor 2021 een rente van 2,0 procent, hetgeen een te forse daling is.

## Vordering premiebaten Belastingdienst

Tabel 9.7 Vordering premiebaten Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebaten	1.559,7	10,8	1.570,5
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2019	-425,5	-1,8	-427,3
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2017	-168,6	-1,1	-169,7
Te ontvangen premiebaten inzake verschoven kasbasis	2.555,0	17,0	2.572,0
<b>Vordering premiebaten Belastingdienst</b>	<b>3.520,6</b>	<b>24,9</b>	<b>3.545,5</b>

De te vorderen premies Belastingdienst bestaan uit premies die de Belastingdienst int in december en verrekeningen tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen over twee jaar voor het verslagjaar en verrekeningen tussen inkomensheffing en premies volksverzekeringen over vier jaar voor het verslagjaar. In 2021 is de loonheffing afgerekend over het belastingjaar 2019 en de inkomensheffing over het belastingjaar 2017.

De te ontvangen premiebaten bestaan uit premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2022 over 2021 en eerder. De omvang van de vordering is stabiel en afhankelijk van de loonheffing die werkgevers in januari afdragen en de verdeelsleutels die zijn afgesproken voor loonbelasting en premies AOW, Anw en Wlz.

Per saldo zijn de te vorderen premies van eind 2021 lager dan de te vorderen premies eind 2020, omdat de vordering inzake december ontvangen premies lager uitvalt dan in 2020. Daarnaast is er met betrekking tot de afrekeningen meer betaald aan de Belastingdienst dan vorig jaar. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar Tabel 9.32: Premiebaten.

### Uitstaande middelen bij het Rijk

Het middelenbeheer van de SVB berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldbetaling wordt op deze rekening verantwoord. Deze vordering op het Rijk is in 2021 gedaald ten opzichte van 2020. De vordering wordt beïnvloed door de mutaties rondom de financiering en de uitgaven van de uitkeringen.

### Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. De vordering is gedaald met €2,0 miljoen ten opzichte van voorgaand jaar. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. In 2021 bedroeg deze voorziening € 3,4 miljoen (2020: € 3,7 miljoen). De opgenomen voorziening is volledig toe te rekenen aan de AIO-regeling. Deze groep klanten betreft vooral een financieel kwetsbare groep in de samenleving en kent een beperkte afloscapaciteit. De daling van de voorziening wordt grotendeels veroorzaakt doordat de inbaarheid van de vorderingen het afgelopen jaar verbeterd is.

In 2021 heeft het Kabinet, in verband met de toeslagenaffaire, besloten om alle schulden van de gedupeerden kwijt te schelden. In 2021 is een bedrag van € 0,4 miljoen kwijtgescholden en op de debiteurenstand in mindering gebracht. Zie ook toelichting jaarverslag paragraaf 2.1.5.

### Overige vorderingen dienstverlening

De overige vorderingen bestaan grotendeels uit invorderingsrente op de door de Belastingdienst geïnde premies AOW en ANW, boetes en uit maatregelen die de SVB heeft opgelegd aan klanten.

## Overlopende activa dienstverlening

De post overlopende activa dienstverlening betreft grotendeels een nog te ontvangen post van de premies die nog uitgekeerd moeten worden. Dit betreft een regeling waarbij burgers zich vrijwillig kunnen verzekeren voor de AOW en Anw. Dit is van toepassing voor burgers die al dan niet tijdelijk in het buitenland verblijven en in die periode anders niet verzekerd zijn voor de AOW en de Anw.

## Rekening-courant niet-SV regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 1.191,1 miljoen die de SVB als vordering heeft staan is € 925,2 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 265,9 miljoen betreft een vordering op TTKO van € 257,3 miljoen, op TTKZO van € 8,5 miljoen, op V&O en FVP van € 0,1 miljoen.

## Overlopende activa bedrijfsvoering

Tabel 9.8 Overlopende activa bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
Vooruitbetaalde kosten	8,4	7,9
Sociaal Attachees	0,0	0,0
<b>Totaal overlopende activa bedrijfsvoering</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde kosten zoals licentiekosten, huur serviceruimte, ov-abonnementen. De kosten zijn in lijn met voorgaande jaar.

## 4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

## Passiva

### 5. Fondsvermogen AOW/Anw

Tabel 9.9 Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
<b>Fondsvermogen per 1 januari 2021</b>	<b>55,0</b>	<b>3.124,6</b>	<b>3.179,6</b>
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen 1 januari 2021	1.018,0	14,0	1.032,0
Mutatie normvermogen	-161,0	-2,0	-163,0
<b>Normvermogen per 31 december 2021</b>	<b>857,0</b>	<b>12,0</b>	<b>869,0</b>
<b>Vermogenstekort/-overschot</b>			
Vermogenstekort/-overschot 1 januari 2021	-963,0	3.110,6	2.147,6
Mutatie normoverschot	161,0	2,0	163,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	2.566,3	-186,7	2.379,6
<b>Vermogenstekort/-overschot 31 december 2021</b>	<b>1.764,3</b>	<b>2.925,9</b>	<b>4.690,2</b>
<b>Totaal fondsvermogen per 31 december 2021</b>	<b>2.621,3</b>	<b>2.937,9</b>	<b>5.559,2</b>

Het AOW-fonds is ultimo 2021 afgesloten met een positief saldo van baten en lasten van € 2.570,0 miljoen en het ANW-fonds met een negatief saldo van € 186,7 miljoen (zie Tabel 9.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet). Deze saldi zijn met de respectievelijke fondsvermogens verrekend.

Het fondsvermogen bestaat uit het normvermogen en het vermogenstekort /-overschot. Jaarlijks stelt de SVB het normvermogen vast. Het streven is om het vermogenstekort /-overschot jaarlijks op nihil te hebben.

In het vermogenstekort /-overschot per 31 december 2021 is een verrekening van de afrekening van oude jaren met de Belastingdienst verwerkt. Dit zorgt bij de AOW voor een overschot ultimo 2021. Het saldo vermogensoverschot van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de Rijksbijdragen verrekend. Daarmee wordt het vermogensoverschot het komende jaar terugbetaald aan het Rijk.

De afname van het fondsvermogen bij de Anw wordt veroorzaakt door de inkomsten uit premies die sinds 2017 lager zijn dan het totaal van de uitkeringslasten en uitvoeringskosten. Vanaf 2017 is het premietarief door het Rijk verlaagd met als doel om het overschot in het fondsvermogen geleidelijk af te bouwen door middel van een jaarlijks tekort. Dit is te zien in de Tabel 9.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

## 6. Egalisatiereserve

Tabel 9.10 Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisatiereserve
<b>Stand per 1 januari 2021</b>	<b>12,1</b>
Toevoeging	0,2
Onttrekking	-
<b>Stand 31 december 2021</b>	<b>12,3</b>

Het saldo tussen de uitvoeringskosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het SV-domein is, conform de SUWI-richtlijnen, verrekend met de egalisatiereserve.

De mutatie van € 0,2 miljoen is het saldo van een positief resultaat op het SV domein van € 3,7 miljoen en een storting in het bestemmingsfonds ICT van € 3,5 miljoen.

De egalisatiereserve mag conform artikel 52 van de Wet SUWI, in 2021 maximaal € 13,1 miljoen bedragen. Ultimo 2021 bevat de egalisatiereserve na resultaatbestemming € 12,3 miljoen.

In de stand van de egalisatiereserve ultimo 2020 was een bedrag voor € 6,2 miljoen beklemd in verband met kosten voor EESSI en IT. Deze beklemmingen zijn in 2021 komen te vervallen. De afrekening van EESSI 2021 voor een bedrag van € 3,7 miljoen die in 2021 in de reserve wordt gestort is evenals voorgaande jaren beklemd.

## 7. Bestemmingsfonds

Tabel 9.11 Bestemmingsfonds ICT

Bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsfonds ICT
<b>Stand per 1 januari 2021</b>	<b>-</b>
Toevoeging	3,5
Onttrekking	-
<b>Stand 31 december 2021</b>	<b>3,5</b>

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT. In een brief van 7 december 2021 heeft de Staatssecretaris van SZW hier toestemming voor gegeven. In de waarderingsgrondslagen zijn de kaders verder uitgewerkt. In 2021 wordt vanuit het resultaat op Portfolio ICT een bedrag van € 3,5 miljoen toegevoegd aan het bestemmingsfonds.

Het ministerie heeft bepaald dat het bestemmingsfonds voor de komende jaren een plafond heeft van € 7 miljoen.

## 8. Voorzieningen

Tabel 9.12 Voorzieningen

Bedragen x 1 € miljoen	31-12-2021	31-12-2020
Inzake organisatiewijzigingen	4,7	6,1
Overige voorzieningen	21,6	20,3
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>26,3</b>	<b>26,4</b>

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De voorzieningen worden toegerekend aan de wetten en regelingen.

Tabel 9.13 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal personen*	Stand per 1-1-2021	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2021
Sociaal Plan en Friciekosten	26	3,2	0,3	1,7	-	1,8
Sociaal Plan 2015-2017	5	0,2	0,0	0,1	0,0	0,1
Kosten Sociaal Plan en WW***	43	2,0	1,9	1,2	0,5	2,2
FVP	3	0,5	0,0	0,4	-	0,1
D-PGB	4	0,1	0,2	0,1	-	0,2
Reorganisaties SVB**	4	0,1	0,0	-	-	0,1
Afname activiteiten V&O	2	0,0	0,2	-	0,0	0,2
<b>Totaal</b>		<b>6,1</b>	<b>2,6</b>	<b>3,5</b>	<b>0,5</b>	<b>4,7</b>

\* Betreft aantal personen per 31 december 2021

\*\* Is inclusief de wachtgelden voorziening

\*\*\* Is inclusief de pensioenregister voorziening

### Voorziening sociaal plan- en frictiekosten

In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien (project vervanging primaire systeem) en de efficiëncytaakstellingen 2012-2015, die in 2011 zijn opgelegd. De voorziening betreft kosten voor salaris gedurende boventalligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De kosten voor boekjaar 2021 zijn € 1,7 miljoen. Er vond geen vrijval plaats als gevolg van plaatsingen en afloop van rechten van personeel in 2021. De dotatie van € 0,3 miljoen wordt enerzijds veroorzaakt door de arbeidsmarktontwikkelingen en anderzijds door herinstromers in de voorziening. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 0,9 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

### Voorziening sociaal plan 2015-2017

Met de reductie van staf en ondersteuning volgt de SVB de opgelegde taakstelling van Rutte I en II. Dit heeft geleid tot een voorziening sociaal plan 2015-2017. De voorziening betreft kosten voor WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een kortlopende karakter.

### Voorziening kosten sociaal plan en WW

In deze voorziening zijn de kosten die voortvloeien uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De dotatie van € 1,9 miljoen heeft grotendeels betrekking op nieuwe instroom in 2021. De onttrekking van € 1,2 miljoen betreft de feitelijke kosten van WW uitkering en bovenwettelijke uitkering in boekjaar 2021.



De vrijval van € 0,5 miljoen is het gevolg van afloop van rechten van personeel in 2021. De voorziening is opgebouwd voor € 1,4 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,8 miljoen met een looptijd langer dan een jaar. Met ingang van boekjaar 2021 is de voorziening pensioenregister samengevoegd met deze voorziening.

### Voorziening FVP

In oktober 2009 heeft het bestuur van de Stichting FVP besloten de FVP-regeling niet meer te verlengen. Dit heeft erin geresulteerd dat de meeste werkzaamheden met ingang van 2014 werden beëindigd. Voor de afvloeiingskosten (salariskosten en de kosten voor WW (+)) is door de Stichting FVP een voorziening gevormd. De Stichting FVP heeft in 2014 de personele gevolgen van de liquidatie van het kantoor FVP afgekocht. De financiële afwikkeling ervan is daarmee overgedragen aan de SVB. De voorziening neemt af door de jaarlijkse onttrekkingen. In boekjaar 2021 betreft dit € 0,4 miljoen. Er vindt geen instroom meer plaats. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

### Voorziening Dienstverlening PGB

Als gevolg van de afname van het werkaanbod bij Dienstverlening PGB is de SVB begonnen met het afbouwen van het werknemersbestand. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. De voorziening heeft een langlopend karakter van € 0,1 miljoen en een kortlopende karakter van € 0,1 miljoen.

### Voorziening reorganisaties SVB

Deze voorziening is gevormd voor kosten die voortvloeien uit de concentratie van locaties van de SVB (eind jaren '90). Het betreft de kosten van wachtgeld, die grotendeels een langlopend karakter hebben.

### Voorziening afname activiteiten V&O

Als gevolg van de afname van het aantal cliënten was het werkaanbod gekrompen, waardoor in het verleden boventalligheid is ontstaan. De voorziening inzake boventalligheid is in 2021 beëindigd. De instroom vanaf boekjaar 2021 betreft de reguliere uitstroom bij V&O. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. De voorziening heeft overwegend een kortlopend karakter.

Tabel 9.14 Overige voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Stand per 1-1-2021	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2021
Eigen Risicodragerschap WIA	8,0	2,5	0,8	1,4	8,3
Toeslagen op pensioenen	0,4	-	0,1	-	0,3
Jubileumgratificaties	4,3	1,1	0,3	0,2	4,9
Groot onderhoud	7,1	1,8	1,0		7,9
Juridische procedures	0,5	0,2	-	0,5	0,2
<b>Totaal</b>	<b>20,3</b>	<b>5,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,1</b>	<b>21,6</b>

### Voorziening eigen risicodragerschap WIA

De SVB is eigen risicodragers voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Binnen de WIA betreft dit de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze

uitkeringen is een voorziening gevormd. Die voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie van € 2,5 miljoen is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). De onttrekking van € 0,8 miljoen betreft de reguliere WGA-uitkeringen in 2021. De vrijval van € 1,4 miljoen wordt veroorzaakt doordat een aantal medewerkers een IVA uitkering toegekend hebben gekregen. Voor deze medewerkers hoeft de SVB geen verplichting aan te houden. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter van € 7,0 miljoen. Een bedrag van € 1,3 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten die voortvloeien uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet uit 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De voorziening is gevormd ter voorkoming van deze pensioenbreuk. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed aan APG. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken en bepaald tegen een contante waarde. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftেকansen van de prognosetafel 2020 (2020: prognosetafel 2020) van het Actuariel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistieken van het CBS. Bij het berekenen van de contante waarde wordt de EONIA als disconteringsvoet gebruikt. De gehanteerde rentepercentage voor 2021 is 0,0 procent (2020: 0,0 procent). De voorziening zelf heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van minder dan € 0,1 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening jubileumgratificaties

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. In 2021 is er in totaal € 0,3 miljoen uitgekeerd. De dotatie van € 1,1 miljoen wordt enerzijds veroorzaakt door nieuwe instroom en anderzijds door het effect van de CAO verhoging. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,4 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening groot onderhoud panden

De SVB vormt ter egalisatie van de onderhoudslasten met betrekking tot de bouwkundige kosten een voorziening voor groot onderhoud. In 2021 heeft een dotatie van € 1,8 miljoen plaatsgevonden en een onttrekking van € 1,0 miljoen, voor uitgevoerde werkzaamheden in 2021. Bij de dotatie is rekening gehouden met het meest actuele (meerjaren-) onderhoudsplan. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 1,4 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening had betrekking op lopende juridische procedures die een arbeidsrechtelijke karakter hebben. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter.

### 9. Langlopende schulden

Tabel 9.15 Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
Remigratiewet	1,2	1,2
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,1	0,1
<b>Totaal langlopende schulden</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2021 zijn er geen mutaties geweest.

## 10. Kortlopende schulden

Tabel 9.16 Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
<b>Dienstverlening</b>		
Te betalen uitkeringen	2.507,0	2.449,2
Rekening-courant niet-SV regelingen	1.236,1	1.091,9
Af te dragen loonheffing en premies	299,2	281,8
Overige schulden	25,2	-
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	32,4	13,5
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>4.099,9</b>	<b>3.836,4</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Crediteuren	0,4	5,6
Overige schulden	15,3	43,0
Belastingen en sociale premies	13,5	10,9
Te betalen pensioenpremie	3,4	2,8
Overlopende passiva	15,9	9,1
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>48,5</b>	<b>71,4</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>4.148,4</b>	<b>3.907,8</b>

### Te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantiegeld aanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2021 tot en met december 2021. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de AKW over het vierde kwartaal van 2021, die in het eerste kwartaal van 2022 is uitbetaald.

### Rekening-courant niet-SV-regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 1.236,1 miljoen die de SVB als schuld heeft staan is € 1.225,4 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 10,7 miljoen betreft een schuldpositie met V&O van € 5,7 miljoen, € 1,3 miljoen met TNS en € 3,7 miljoen met VZA.

### Af te dragen loonheffing en premies

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW, Anw en AIO. Ultimo 2021 is er een stijging van het saldo ten opzichte van 2020. De stijging wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal AOW-gerechtigden ten opzichte van vorig jaar en door de indexatie van de uitkeringsbedragen op jaarbasis. De jaarlijkse indexatie van 2021 bedroeg 1,2 procent (2020: 2,7 procent).

### Overige schulden Dienstverlening

De overige schulden dienstverlening bestaan uit invorderingsrente op de door de Belastingdienst geïnde premies AOW en ANW. Ultimo 2020 betrof dit een te vorderen bedrag. De omslag wordt veroorzaakt door een negatieve verdeelsleutel met betrekking tot de afrekening over 2017.

### Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

De verschuldigde € 32,4 miljoen betreft de afrekening van de budget gefinancierde regelingen met SZW. In de volgende tabel is de afrekening per wet gespecificeerd.

Tabel 9.17 Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen.

Wet of regeling	Programmakosten			Uitvoeringskosten			
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Totaal afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.678,8	3.671,4	7,4	72,0		72,0	79,4
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen*	351,6	352,0	-0,4	26,3		26,3	25,9
Wet op het kindgebonden budget buitenland**	11,2	12,0	-0,8	6,8		6,8	6,0
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	1,3	1,1	0,2	-		-	0,2
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,6	6,1	-0,5	1,3		1,3	0,8
Overbruggingsregeling AOW	1,1	1,3	-0,2	0,0		0,0	-0,2
Remigratiewet	40,1	40,5	-0,4	1,8		1,8	1,4
Regeling bijstand buitenland	0,8	0,9	-0,1	0,4		0,4	0,3
Regeling tegemoetkoming medewerkers met CSE	1,2	1,9	-0,7	0,4		0,4	-0,3
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					145,9	-145,9	-145,9
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>4.091,7</b>	<b>4.087,2</b>	<b>4,5</b>	<b>109,0</b>	<b>145,9</b>	<b>-36,9</b>	<b>32,4</b>

\* AIO is inclusief de Tijdelijke regeling verstrekken gerepatrieerden Afghanistan

\*\* De uitvoeringskosten zijn inclusief wet kinderopvangtoeslag buitenland

## Crediteuren

De crediteuren zijn ten opzichte van 2020 gedaald met € 5,2 miljoen. Dit wordt veroorzaakt door een herclassificatie van drie crediteurenposten naar overlopende passiva (nog te ontvangen facturen externe deskundigen van € 3,0 miljoen, vooruit gefactureerde bedragen van € 0,5 miljoen en overige transitoria van € 0,2 miljoen. Daarnaast wordt een daling van € 1,5 miljoen veroorzaakt door de overgang naar nieuwe systemen (inkoop en financieel) omdat de facturen direct worden betaald na de goedkeuring van de budgethouder.

## Overige schulden Bedrijfsvoering

Bij de Bedrijfsvoering bestaan de overige schulden uit nog te betalen personeelskosten, vanwege nog niet opgenomen verlofuren € 13,4 miljoen (2020: € 13,4 miljoen). Per 1 januari 2021 ontvangt de SVB-medewerker naast het salaris een Individueel Keuze Budget (IKB). Dit is in de plaats gekomen voor vakantiegeld en eindejaaruitkering. Ultimo een jaar is de te betalen IKB nihil. Vakantiegeld ultimo 2020 was € 6,9 miljoen. Binnen overige schulden Bedrijfsvoering is ook sprake van een herclassificatie. Ultimo 2020 stonden de nog te ontvangen facturen uitzendkrachten van € 1,8 miljoen onder de overige schulden en ultimo 2021 staan deze onder overlopende passiva. Daarnaast had de SVB in 2020 een overschrijding gerealiseerd op de egaliseringsreserve van € 18,6 miljoen. Conform de regeling SUWI was het bedrag in 2020 als schuld opgenomen.

In de overige schulden bedrijfsvoering zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

## Belastingen en sociale premies

De belastingen en sociale premies hebben betrekking op de personeel gerelateerde nog af te dragen loonheffingen en premies over de maand december.

## Te betalen pensioenpremie

De te betalen pensioenpremie heeft betrekking op de pensioenafdrachten voor de maand december.

## Overlopende passiva

De overlopende passiva zijn hoger ten opzichte van vorig jaar en bestaan volledig uit transitorisch nog te betalen posten. De stijging wordt veroorzaakt doordat ultimo 2021 een aantal herclassificaties heeft plaats

gevonden tussen de crediteuren en overlopende passiva, zoals hiervoor onder "Crediteuren" is omschreven. In de overlopende passiva zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

#### Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Tabel 9.18 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2021	31-12-2020
Korter dan / gelijk aan 1 jaar	13,9	16,0
1 tot en met 5 jaar	2,0	6,1
Langer dan 5 jaar	-	1,8
<b>Totaal</b>	<b>15,9</b>	<b>23,9</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 15,9 miljoen (2020 € 23,9 miljoen). Het gaat hierbij om meerjarige financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten. De daling van de verplichtingen kent diverse oorzaken.

Allereerst is voor de jaarrekening 2021 een hogere materialiteitsgrens gehanteerd om de niet in de balans opgenomen verplichtingen te bepalen. De huidige grens is momenteel vastgesteld op € 150.000 ten opzichte van € 50.000 in het jaarverslag 2020. Als gevolg hiervan zijn verplichtingen met een looptijd korter dan / gelijk aan 1 jaar en 1 tot en met 5 jaar gedaald ten opzichte van het voorgaande boekjaar.

Tot slot zijn er geen geldige materiële overeenkomsten met een looptijd langer dan 5 jaar mede als gevolg van het opzeggen van een in 2020 geldige overeenkomst met een looptijd langer als 5 jaar welke gedurende 2021 is komen te vervallen.

## Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen

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

## 9.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2021

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle baten en lasten van de uitkeringen die verstrekt zijn op basis van de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering omvat alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering van de werkzaamheden en de organisatie van de SVB. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende sub-paragrafen staan de:

- staat van baten en lasten SVB dienstverlening;
- staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering;
- uitvoeringskosten;
- totaal gefinancierd SV;
- premie gefinancierde regelingen;
- budget gefinancierde regelingen.

### Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

In de totale staat van baten en lasten SVB dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van de SV fondsen vermeld. Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf Premie gefinancierde regelingen en naar paragraaf Budget gefinancierde regelingen.

Tabel 9.19 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
<b>Baten</b>			
Premies	23.372,1	24.069,3	21.485,0
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.337,2	2.315,0	2.029,3
Financiering door het Rijk	24.616,0	21.841,1	21.885,4
Overige baten	0,3	-	22,1
<b>Totaal baten</b>	<b>50.325,6</b>	<b>48.225,4</b>	<b>45.421,8</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	47.355,2	48.060,7	45.618,2
Bijdrage vergoeding Zvw	560,3	566,0	539,1
Tegemoetkomingen	5,5	5,3	5,9
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>47.921,0</b>	<b>48.632,0</b>	<b>46.163,2</b>
Overige lasten	25,0	-	0,4
<b>Totaal lasten</b>	<b>47.946,0</b>	<b>48.632,0</b>	<b>46.163,6</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.379,6</b>	<b>-406,6</b>	<b>-741,8</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Mutatie vermogenoverschot	2.542,6	-210,6	-761,8
Mutatie normvermogen	-163,0	-196,0	20,0
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.379,6</b>	<b>-406,6</b>	<b>-741,8</b>

#### Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de kosten en baten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV fondsen vermeld. In onderstaande tabel wordt alleen het SUWI resultaat gepresenteerd.

Tabel 9.20 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
<b>Baten</b>			
Premies	132,3	132,3	145,8
Financiering door het Rijk	145,9	145,9	134,2
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	93,8	95,4	87,6
Opbrengsten Derden	9,7	8,3	9,3
Terugname bijzondere waardevermindering	-	-	0,6
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-0,7	-0,3	-0,4
<b>Totaal baten</b>	<b>381,0</b>	<b>381,5</b>	<b>377,1</b>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	298,5	291,0	276,7
Huisvestingskosten	19,0	18,9	18,6
Automatiseringskosten	40,5	47,5	37,6
Bureaunkosten	5,2	5,1	4,8
Diensten en diversen	14,1	19,0	17,4
<b>Totaal lasten</b>	<b>377,3</b>	<b>381,5</b>	<b>355,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>3,7</b>	<b>-</b>	<b>22,0</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Egalisatiereserve	0,2	-	3,4
Bestemmingsfonds IT	3,5	-	0,0
Overschot egalisatiereserve	-	-	18,6
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>3,7</b>	<b>-</b>	<b>22,0</b>

Het resultaat over 2021 voor de SVB als totaal is € 5,7 miljoen positief. Dit is inclusief het resultaat op niet-SV en PGB. Het hierboven gepresenteerde resultaat van € 3,7 miljoen heeft betrekking op de SV-regelingen. Het resultaat is voordeliger dan verwacht door de onderuitputting op vooral projectmiddelen zoals EESSI en de Portfoliomiddelen ICT. In de begroting was nog rekening gehouden met een benodigde onttrekking aan de egalisatiereserve van € 7 miljoen. Het resultaat wordt voor € 3,5 miljoen gedoteerd aan het nieuwe bestemmingsfonds ICT en voor € 0,2 miljoen verrekend met de egalisatiereserve.

### Opbrengsten derden

De opbrengsten derden hebben betrekking op de reguliere huuropbrengsten. Deze opbrengsten worden verdeeld over de SV-fondsen en zijn opgenomen onder de categorie opbrengsten derden.

### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten van de SVB worden toegerekend naar regelingen die vallen onder de Sociale Verzekeringswetten (SV), gefinancierd door het ministerie van SZW en regelingen die worden uitgevoerd voor andere opdrachtgevers, met name het ministerie van VWS en derden/particulieren (niet-SV). De sleutel voor de kostenverdeling, voor kosten die niet direct zijn toe te rekenen, is voor de SV-regelingen gebaseerd op de ingezette productiefomatie per regeling. Voor de niet-SV regelingen is de kostenverdeling gebaseerd op overeengekomen prijsafspraken.



Tabel 9.21 Uitvoeringskosten SV en niet-SV

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
Personeelskosten	229,4	220,7	215,4	69,1	70,3	61,3	298,5	291,0	276,7
Huisvestingskosten	14,8	14,6	14,5	4,2	4,3	4,1	19,0	18,9	18,6
Automatiseringskosten	24,7	31,6	21,3	15,8	15,9	16,3	40,5	47,5	37,6
Bureaunkosten	4,3	4,2	3,8	0,9	0,9	1,0	5,2	5,1	4,8
Diensten en Diversen	10,3	15,0	12,5	3,8	4,0	4,9	14,1	19,0	17,4
<b>Totaal</b>	<b>283,5</b>	<b>286,1</b>	<b>267,5</b>	<b>93,8</b>	<b>95,4</b>	<b>87,6</b>	<b>377,3</b>	<b>381,5</b>	<b>355,1</b>

#### Personeelskosten

Tabel 9.22 Uitsplitsing personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Lonen en salarissen	176,4	241,4	160,0
Sociale lasten	24,3	0,3	20,7
Pensioenen	29,4	0,5	24,2
Uitzendkrachten	17,8	14,3	23,5
Externe inhuur	38,0	26,2	36,1
Overige	12,6	8,3	12,2
<b>Totaal</b>	<b>298,5</b>	<b>291,0</b>	<b>276,7</b>

Aan totale personeelskosten is € 7,5 miljoen meer uitgegeven dan begroot. Dit betreft per saldo minder gerealiseerde kosten dan begroot voor de interne formatie en hogere kosten voor uitzendkrachten, de inhuur van extern personeel en overige kosten.

De realisatie voor de interne formatie (lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenen) bedragen € 230,1 miljoen; in werkelijkheid is ten opzichte van de begroting € 12,1 miljoen minder uitgegeven. Deze onderschrijding is veroorzaakt doordat binnen het SV domein de bezetting over het hele jaar genomen lager was dan begroot. De werving van nieuwe medewerkers is lastig gebleken en kwam later op gang. Dit speelde vooral bij DSV en IT. Hierdoor moest er (langer) extra extern personeel worden ingehuurd. De gemiddelde bezetting op de vaste formatie valt hierdoor lager uit. Ten opzichte van 2020 is evenwel een duidelijke stijging in de personeelskosten waarneembaar. Naast het effect van de reguliere loon-prijzontwikkeling zijn er gedurende 2021 ook nieuwe medewerkers ingestroomd vanwege de Operatie Gezonde dienstverlening.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling van FTE's tussen 2020 en 2021 in beeld gebracht:

Tabel 9.23 Bezettingsoverzicht 2021 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Afdeling	Bezetting	Bezetting
	2021	2020
Dienstverlening SV	1.964	1.919
Dienstverlening PGB	512	569
V&O	45	46
Hoofdkantoor (excl. IT)	570	516
IT	414	438
<b>Totaal</b>	<b>3.505</b>	<b>3.488</b>

Van het totaal aantal fte's, zijn twee fte's permanent werkzaam in het buitenland. Het gaat hierbij om de sociaal attachés van Marokko en Turkije.

## Inlenen uitzendkrachten

De onderschrijving op vast personeel wordt deels ingevuld door uitzendkrachten. De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2021 € 17,8 miljoen en zijn daarmee € 3,5 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de stijging van de inzet van uitzendkrachten binnen het SV domein om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden c.q. te verbeteren.

## Inhuur externen

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2021 € 38,0 miljoen. De kosten van externe inhuur komen daarmee € 11,8 miljoen hoger uit dan begroot. In 2021 is verder gewerkt aan het terugdringen van externe inhuur ten gunste van een hogere interne bezetting. Een aantal vacatures blijft moeilijk vervulbaar door de schaarste in de markt of specialistische kennis. Vooral bij IT doet dit zich voor. Hierdoor zijn uiteindelijk meer externe medewerkers ingehuurd dan vooraf begroot. Ten opzichte van 2020 is de inhuur van externen min of meer stabiel.

## Overig

De overige personeelskosten bestaan onder andere uit reiskosten (woon-werkverkeer), arbeidsparticipanten en opleidingskosten. De overige personeelskosten liggen op het niveau van 2020, maar zijn wel € 4,3 miljoen toegenomen ten opzichte van de begroting. Dit wordt veroorzaakt door de dotatie aan de personele voorzieningen.

## Bezoldiging adviesorganen

In 2021 zijn er voor Audit Committee, IT-Committee en de raad van advies, vergoedingen vastgesteld door de Ministerie SZW. De commissieleden ontvangen een maximale vergoeding van € 3.608. Deze vergoeding is hoger voor de voorzitter van de raad van advies.

Tabel 9.24 Audit Committee

Naam	Functie
De heer J.G. van der Werf	Voorzitter
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid
Mevrouw M. Verhoef	Lid

Tabel 9.25 IT-Committee

Naam	Functie
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Voorzitter
De heer ing. E. Martens	Lid
Mevrouw J. de Ruig - Baloo	Lid
De heer drs. ing. F.J. Coster	Lid
De heer R. Freijters	Lid
De heer P.F. Verhaar	Lid

Tabel 9.26 Raad van advies

Naam	Functie
De heer B.E.M. Wientjes	Voorzitter tot 1-10-2021
De heer F.J. Paas	Voorzitter vanaf 1-10-2021
Mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen	Lid
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Lid
De heer J.G. van der Werf	Lid

### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn in 2021 in lijn met de begroting en met € 0,4 miljoen toegenomen ten opzichte van voorgaand jaar. Ten opzichte van de begroting 2021 is er vrijwel geen onderbesteding. Er is ruim € 1 miljoen minder aan (groot) onderhoud besteed dan begroot. Er zijn, mede als gevolg van de lage bezettingsgraad van de kantoren door het thuiswerken, minder werkzaamheden aan de panden uitgevoerd dan gepland. Aan de andere kant is er een extra dotatie aan de voorziening groot onderhoud meegenomen als gevolg van de actualisatie van het Meerjaren onderhoudsplan.

### Automatiseringskosten

De automatiseringskosten bedroegen in 2020 € 37,6 miljoen, begroting bedroeg € 47,5 miljoen en de realisatie 2021 komt uit op € 40,5 miljoen. De gerealiseerde IT-kosten zijn € 7,0 miljoen lager dan begroot. Met name voor reguliere projecten (onder andere Correspondentieketen, Mobile apps, IB Boost) zijn minder kosten gemaakt. Een deel van deze kosten schuift door naar volgend jaar.

Middels het nieuwe bestemmingsfonds ICT kunnen deze bedragen gereserveerd worden. In dat kader is er via resultaatbestemming € 3,5 miljoen gedoteerd aan het bestemmingsfonds ICT (zie verder toelichting balans Bestemmingsfonds ICT).

### Overige kosten (bureaunkosten en diensten & diversen)

De gerealiseerde bureaunkosten voor 2021 bedragen € 5,2 miljoen. Dit is vrijwel gelijk aan het begrote bedrag. Binnen de bureaunkosten zijn de portokosten hoger uitgevallen onder andere door onvoorzien mailingen. De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2021 bedraagt € 14,1 miljoen. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 4,9 miljoen lager uit. De daling ten opzichte van de begroting heeft diverse oorzaken. Een materiële onderschrijding wordt gerealiseerd op de post reis- en verblijfkosten (o.a. door corona). Daarnaast vallen de overige kosten en kosten voor externe adviezen lager uit dan begroot.

### Uitvoeringskosten

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

Tabel 9.27 Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Staande organisatie	353,1	352,2	333,8
Projecten	24,2	29,3	21,3
<b>Totaal</b>	<b>377,3</b>	<b>381,5</b>	<b>355,1</b>

### Staande organisatie

De gerealiseerde kosten van de staande organisatie komen uit op € 353,1 miljoen en zijn € 0,9 miljoen hoger dan begroot. De oorzaken hiervan zijn op hoofdlijnen reeds eerder toegelicht. Het betreft enerzijds een onderschrijding op de interne personeelskosten doordat de bezetting gemiddeld lager uitviel dan begroot. Anderzijds zijn reiskosten lager uitgevallen als gevolg van het thuiswerken door de coronacrisis. Tot slot vallen

de gerealiseerde huisvestingskosten lager uit door minder uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en is er per saldo een onderschrijding op de IT. Voor een verdere inhoudelijke toelichting per kostensoort, wordt verwezen naar de toelichting bij tabel 9.28 uitvoeringskosten SV en niet-SV.

### Projecten

De projectkosten ad € 24,2 miljoen bestaan uit:

- Projecten SV € 8,1 miljoen, onder andere EESSI en WAG-WEU;
- Projecten PGB € 14,4 miljoen, onder andere PGB 2.0;
- Projecten niet SV € 1,7 miljoen, onder andere Tijdelijke tegemoetkoming Kinderopvang.

EESSI heeft in 2021 een onderschrijding van € 3,7 miljoen. Als gevolg van de coronacrisis heeft er vertraging plaatsgevonden in de uitvoering en ontwikkeling bij zowel de SVB als bij de ketenpartners. Dit bedrag maakt onderdeel uit van het SV resultaat en is als beklemd bedrag gestort in de egaliseringsreserve. De projecten PGB laten een onderschrijding van € 1,0 miljoen zien. De afwikkeling hiervan loopt niet via de SUWI jaarrekening.

Tabel 9.28 Uitvoeringskosten niet-SV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2021	2021	2020
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	77,7	78,5	72,3
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	8,4	8,6	8,0
Tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang	1,6	1,9	1,6
Overig	6,1	6,4	5,7
<b>Eindtotaal</b>	<b>93,8</b>	<b>95,4</b>	<b>87,6</b>

De uitvoeringskosten niet-SV kennen een onderuitputting van € 1,6 miljoen ten opzichte van de begroting. De reguliere activiteiten van PGB en V&O worden in 2021 op fixed price basis (op basis van de begroting) afgerekend, conform eerdere besluitvorming in 2020 met betrekking tot het kostprijsmodel. Hierop is het resultaat dus nihil. De onderschrijding op PGB ad € 0,8 miljoen betreft o.a. het project PGB 2.0, roadmap en kosten van het conversieteam.

## Totaal gefinancierd SV

Tabel 9.29 Totaal gefinancierd SV

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2021	R 2020	R 2021	R 2020	R 2021	R 2020
<b>Baten</b>						
Premies	23.504,4	21.630,8	-	-	23.504,4	21.630,8
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.337,2	2.029,3	-	-	2.337,2	2.029,3
Financiering door het Rijk	20.561,2	17.851,6	4.200,7	4.168,1	24.761,9	22.019,7
Opbrengsten derden	5,4	5,3	3,6	4,1	9,0	9,4
Overige baten	0,0	21,7	0,3	0,4	0,3	22,1
<b>Totaal Baten</b>	<b>46.408,2</b>	<b>41.538,7</b>	<b>4.204,6</b>	<b>4.172,6</b>	<b>50.612,8</b>	<b>45.711,3</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	43.267,2	41.566,9	4.088,0	4.054,5	47.355,2	45.621,4
Bijdrage vergoeding Zvw	556,8	535,8	3,5	-	560,3	535,8
Tegemoetkomingen	5,5	5,9	-	-	5,5	5,9
Uitvoeringskosten	170,9	149,8	112,6	117,7	283,5	267,5
Overige lasten	24,5	0,1	0,5	0,4	25,0	0,5
<b>Totaal lasten</b>	<b>44.024,9</b>	<b>42.258,5</b>	<b>4.204,6</b>	<b>4.172,6</b>	<b>48.229,5</b>	<b>46.431,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.383,3</b>	<b>-719,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.383,3</b>	<b>-719,8</b>

## Premie gefinancierde regelingen

### 11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Tabel 9.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
<b>Baten</b>						
Premies	23.345,1	24.018,0	21.523,7	159,3	183,5	107,1
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.337,2	2.315,0	2.029,3	-	-	-
Financiering door het Rijk	20.561,2	17.707,8	17.851,6	-	8,5	-
Opbrengsten derden	5,2	4,2	4,9	0,2	0,3	0,4
Overige baten	0,0	-	20,9	0,0	-	0,8
<b>Totaal Baten</b>	<b>46.248,7</b>	<b>44.045,0</b>	<b>41.430,4</b>	<b>159,5</b>	<b>192,3</b>	<b>108,3</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	42.956,0	43.616,0	41.234,6	311,2	320,0	332,3
Bijdrage vergoeding Zvw	537,0	545,0	515,4	19,8	21,0	20,4
Tegemoetkomingen	0,0	-	-	5,5	5,3	5,9
Uitvoeringskosten	161,4	127,9	139,1	9,5	8,7	10,7
Overige lasten	24,3	-	0,0	0,2	-	0,1
<b>Totaal Lasten</b>	<b>43.678,7</b>	<b>44.288,9</b>	<b>41.889,1</b>	<b>346,2</b>	<b>355,0</b>	<b>369,4</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.570,0</b>	<b>-243,9</b>	<b>-458,7</b>	<b>-186,7</b>	<b>-162,7</b>	<b>-261,1</b>

## Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW

Tabel 9.31 Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW		
	R 2021	B 2021	R 2020
Saldo van baten en lasten n.a.v. mutatie fondsvermogen AOW	2.566,3	-243,9	-480,7
Saldo van baten en lasten Bedrijfsvoering	3,7	-	22,0
<b>Saldo van baten en lasten AOW</b>	<b>2.570,0</b>	<b>-243,9</b>	<b>-458,7</b>

Het resultaat van de uitvoeringskosten SV loopt op dit moment via het resultaat van de AOW. De SVB is in gesprek met het ministerie van SZW om hier een structurele oplossing voor te vinden, zodat de verwerking van het resultaat beter aansluit op de wet en regelgeving van het SUWI domein.

## Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies worden gefinancierd. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de waarderingsgrondslagen. In de premiebaten van 2021 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Tabel 9.32 Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2021	R 2020	R 2021	R 2020
Premies loonheffing	25.196,7	24.315,2	170,4	159,4
Premies inkomstenbelasting	-1.265,2	-1.101,4	-8,2	2,5
<b>Premies</b>	<b>23.931,5</b>	<b>23.213,8</b>	<b>162,2</b>	<b>161,9</b>
<b>Afrekeningen</b>				
Loonheffing 2018		-106,3		-0,3
Loonheffing 2019	-425,5		-1,8	
Inkomensheffing 2016		-1.593,7		-
Inkomensheffing 2017	-168,6		-1,1	-54,5
<b>Totaal afrekeningen</b>	<b>-594,1</b>	<b>-1.700,0</b>	<b>-2,9</b>	<b>-54,8</b>
Vrijwillige premies	7,7	9,9		-
<b>Totaal premiebaten</b>	<b>23.345,1</b>	<b>21.523,7</b>	<b>159,3</b>	<b>107,1</b>

In 2020 zijn de loonheffing 2018 en de inkomstenbelasting 2016 afgerekend met de Belastingdienst. Per 2021 zijn de verdeling van de ontvangsten van gecombineerde heffing van premies volksverzekeringen (AOW, Anw en Wlz) de loonheffing 2019 en inkomstenbelasting 2017 afgerekend met de Belastingdienst. Per saldo heeft het Rijk € 594,1 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 2,9 miljoen ten laste van het Anw-fonds. De afrekeningen zijn een gevolg van een afwijking tussen de voorlopige verdeling, die voorafgaand aan het belastingjaar is vastgesteld, en de gerealiseerde verdeling bij het opstellen van de afrekening. Als de economie sneller groeit dan verwacht valt een groter deel dan verwacht in de hogere belastingschijven waarover geen premies AOW en Anw wordt geheven. Hierdoor is over de belastingjaren 2017 en 2019 een te groot deel van de heffingen betaald aan de fondsen AOW en Anw. Dit leidt tot een nabetaling ten laste van de fondsen. De nabetalings met betrekking tot de AOW worden verrekend met de financiering.

## Bijdrage in de kosten van kortingen

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de AOW en de Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) compenseert de fondsen

AOW en Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in zowel in 2021 als 2020 bij de Anw van toepassing.

### Financiering door het Rijk

De premiebaten en de bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het rijk een aanvullende financiering ontvangen. De hoogte van deze aanvullende financiering is afhankelijk van het geraamde vermogenstekort. In 2021 bedroeg de aanvullende financiering € 20.561,2 miljoen.

### Overige baten

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

### Uitkeringen

In 2021 is de AOW-leeftijd gelijk gebleven op 66 jaar en vier maanden. Hierdoor was er net als in 2020 12 maanden lang instroom in de AOW en stegen de uitkeringslasten met € 1.721,4 (2020: € 1.750,9 miljoen). De AOW-uitkeringen zijn inclusief € 1.011,8 miljoen (2020: € 977,2 miljoen) aan Inkomensondersteuning AOW. Sinds in 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) is vervangen door de Anw, komen minder nabestaanden in aanmerking voor een uitkering en daalt het aantal gerechtigden geleidelijk. Nu hebben alleen nog nabestaanden met kinderen jonger dan 18 jaar en arbeidsongeschikte nabestaanden recht op Anw. In 2021 zijn de Anw-uitkeringen gedaald met € 21,1 miljoen (2020: € 17,3 miljoen). De uitkeringslasten AOW komen lager uit dan begroot doordat in 2020 en 2021 meer mensen overleden waren dan geraamd in de Juninota 2020. De uitkeringslasten Anw komen lager uit dan begroot, omdat het gemiddeld uitgekeerde bedrag iets lager is dan geraamd en er minder Anw'ers zijn ingestroomd dan verwacht.

Na het opstellen van de begroting in het pensioenakkoord is afgesproken om de AOW-leeftijd in 2020 niet te verhogen.

### Bijdrage vergoeding Zvw

De bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds Zvw is met € 21,6 miljoen gestegen tot € 537,0 miljoen (2020: 515,4 miljoen). Dit is een vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet.

### Budget gefinancierde regelingen

Met uitzondering van de AOW en de Anw, worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert direct gefinancierd door het Rijk. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Ultimo het jaar wordt het verschil tussen realisatie en begroting met het ministerie van SZW afgerekend.

## 12. Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Tabel 9.33 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Kindregelingen*			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	3.770,1	3.803,8	3.754,6	377,7	409,6	354,8
Opbrengsten derden	2,6	2,6	3,1	0,9	0,8	1,0
Overige baten	0,1	-	0,2	0,2	-	0,2
<b>Totaal Baten</b>	<b>3.772,8</b>	<b>3.806,4</b>	<b>3.757,9</b>	<b>378,8</b>	<b>410,4</b>	<b>356,0</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	3.690,9	3.696,3	3.669,9	348,1	376,0	329,9
Bijdrage vergoeding Zvw	-	-	-	3,5	-	-
Uitvoeringskosten	81,4	110,1	87,6	27,2	34,4	26,1
Overige lasten	0,5	-	0,4	-	-	0,0
<b>Totaal Lasten</b>	<b>3.772,8</b>	<b>3.806,4</b>	<b>3.757,9</b>	<b>378,8</b>	<b>410,4</b>	<b>356,0</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*Betreft de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvang

Tabel 9.34 Uitsplitsing Kindregelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
Algemene Kinderbijslagwet	3.678,9	3.685,0	3.656,6	74,4	102,7	81,9
Wet kinderopvangtoeslag	1,3	1,3	1,2	-	-	-
Wet op het kindgebonden budget	10,7	10,0	12,1	7,0	7,4	5,7
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>3.690,9</b>	<b>3.696,3</b>	<b>3.669,9</b>	<b>81,4</b>	<b>110,1</b>	<b>87,6</b>

### Kindregelingen

In de verantwoording worden de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), de Wet op het kindgebonden budget (WKB) en de Wet kinderopvangtoeslag (Wko) samengevoegd. Om inzicht te blijven houden in de gerealiseerde uitkeringslasten en uitvoeringskosten per wet, is er een uitsplitsing op wetsniveau gemaakt.

De uitkeringslasten AKW zijn inclusief de AKW+. De AKW+ betreft een aanvullende bijdrage voor alleenstaande of alleenverdienende ouders met een of meer thuiswonende kinderen die intensieve zorg nodig hebben. De uitkeringslasten van de AKW zijn hoger dan geraamd. Dit komt doordat er meer kinderen geboren zijn dan verwacht. Er is ook iets meer gebruik gemaakt van de AKW+ dan geraamd.

De SVB betaalt uitkeringen voor de WKB en de Wko aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan. Het overgrote deel van de WKB en Wko wordt uitbetaald door de belastingdienst, de SVB betaalt alleen uit aan een groep specifieke klanten. Of en hoeveel WKB en Wko er aan deze groep wordt uitbetaald hangt af van veel factoren zoals of een gerechtigde in Nederland woont of werkt, het inkomen van de gerechtigde, het land waar het kind woont, het woonland en het eventuele werk van de partner en de hoogte van de gezinsbijslag die het andere land uitbetaald. Hierdoor fluctueert het aantal gerechtigden en de hoogte van de gemiddelde uitkering sterk.

De uitkeringslasten van de WKB zijn lager dan voorgaand jaar, maar iets hoger dan begroot. Vooral het gemiddeld uitgekeerd bedrag is hoger dan begroot. Er is ook voor iets meer kinderen WKB uitbetaald dan geraamd. Ten opzichte van vorig jaar is vooral het aantal kinderen gedaald.

De uitkeringslasten van de Wko zijn hoger dan voorgaand jaar en nagenoeg gelijk aan de begroting.



## Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) komen lager uit dan begroot, door een lagere instroom en door meer sterfte dan waar rekening mee was gehouden in de begroting.

### 13. Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE

Tabel 9.35 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	6,9	6,4	6,7	1,7	5,3	6,6
Opbrengsten derden	-	0,0	-	-	0,0	-
Overige baten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal Baten</b>	<b>6,9</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>1,7</b>	<b>5,3</b>	<b>6,6</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	5,6	4,9	5,4	1,3	4,5	5,7
Uitvoeringskosten	1,3	1,5	1,3	0,4	0,8	0,9
Overige lasten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>6,9</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>1,7</b>	<b>5,3</b>	<b>6,6</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

De uitkeringslasten van de TAS zijn hoger dan begroot. Het aantal terugvorderingen bij de TAS is een stuk lager dan begroot. Terugvorderingen worden van de uitgekeerde toekenningen afgetrokken, dus minder terugvorderingen zorgen voor hogere uitkeringslasten. Ook fluctueert het aantal toegekende TAS-vergoedingen sterk als gevolg van de onvoorspelbaarheid rondom de aanvraag van een TAS-uitkering. Het is moeilijk in te schatten, wanneer er een aanvraag plaatsvindt. Door het relatief hoge uitkeringsbedrag bij de TAS zorgen kleine afwijkingen in de aantallen al voor grote fluctuaties in de uitkeringslasten.

#### CSE-regeling

De CSE-regeling is voor mensen die ziek zijn geworden doordat ze in aanraking zijn gekomen met oplosmiddelen. Dit wordt ook wel OPS (Organo Psycho Syndroom) of schildersziekte genoemd. De CSE-regeling bestaat vanaf 1 maart 2020. De uitkeringslasten voor deze regeling zijn veel lager dan begroot. Doordat het om een nieuwe regeling gaat, was het van tevoren moeilijk om in te schatten hoeveel mensen hier aanspraak op zouden maken.

## 14. Overbruggingsregeling AOW

Tabel 9.36 Overbruggingsregeling AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Overbruggingsregeling AOW		
	R 2021	B 2021	R 2020
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	1,2	1,4	2,2
Opbrengsten derden	-	0,0	-
Overige baten	-	-	-
<b>Totaal Baten</b>	<b>1,2</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	1,2	0,9	1,8
Uitvoeringskosten	-	0,5	0,4
Overige lasten	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1,2</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Overbruggingsregeling AOW

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW (OBR) zijn lager dan begroot. Het aantal betalingen was hoger dan waarmee was rekening gehouden in de begroting, omdat eind 2020 meer 65-jarigen zijn ingestroomd in de OBR dan waar rekening mee was gehouden in de Juninota 2020. Deze hogere instroom uit 2020 werkt door in 2021, omdat de uitkering doorloopt tot de AOW-leeftijd.

## 15. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Tabel 9.37 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand buitenland		
	R 2021	B 2021	R 2020	R 2021	B 2021	R 2020
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	41,9	42,9	42,0	1,2	1,2	1,2
Opbrengsten derden	0,1	0,0	-	-	-	-
Overige baten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal Baten</b>	<b>42,0</b>	<b>42,9</b>	<b>42,0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	40,1	41,1	40,8	0,8	1,0	1,0
Uitvoeringskosten	1,9	1,8	1,2	0,4	0,2	0,2
Overige lasten	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>42,0</b>	<b>42,9</b>	<b>42,0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Remigratieregeling

De uitkeringslasten zijn licht lager uitgevallen ten opzichte van de begroting. De uitkeringslasten zijn ook licht gedaald ten opzichte van 2020. Vooral het gemiddeld uitgekeerde bedrag was in 2021 lager dan geraamd. Het bedrag dat gerechtigden uit andere uitkeringen krijgen wordt van de remigratie-uitkeringen afgetrokken. Er zijn meer bedragen uit andere uitkeringen met de remigratie-uitkering verrekend dan geraamd.

## Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten zijn lager dan begroot doordat het gemiddeld uitgekeerde bedrag per gerechtigde lager uitviel dan geraamd. Dit komt vooral doordat er minder bijdragen voor zorgverzekeringen zijn uitbetaald. Dit effect was vooral groot voor de gerechtigden in Brazilië.

## 9.8 Toelichting kasstroomoverzicht

### 16. Ontvangsten

De AOW- en Anw-premies worden periodiek afgerekend met de Belastingdienst. De SVB ontvangt de premieopbrengsten op de rekening-courant met het Rijk. Deze inkomende kasstroom is € 2,4 miljard lager dan voorgaand jaar. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de afrekening van de loonheffing 2019 en de inkomstenbelasting 2017.

De financiering door het Rijk betreft de bevoorschotting en afrekening van SV-wetten die de SVB ontvangt voor de uitvoering van haar wettelijke taken. De toename van € 706,4 miljoen in deze kasstroom kan worden verklaard doordat er voor 2021 een hogere financiering voor de AOW is vastgesteld i.v.m. de financiering van het vermogenstekort eind 2020. De aanvullende financiering wordt bepaald aan de hand van het geraamde vermogenstekort en het verschil tussen ontvangen premies en betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. De overige ontvangsten betreffen alle inkomende kasstromen die geen betrekking hebben op premies en financiering.

De bevoorschotting van het niet-SV-domein vindt plaats op de rekening-courant met het ministerie van Financiën. De geldstroom van externe opdrachtgevers naar deze rekening-courant bestemd voor het niet-SV-domein wordt in deze post weergegeven. Deze kasstroom van € 93,8 miljoen heeft voornamelijk betrekking op het PGB- en V&O-domein.

### 17. Uitgaven

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 1.461,2 miljoen wordt met name veroorzaakt door de stijging van het aantal gerechtigden en door de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie. Per 1 januari 2021 zijn de AOW-uitkeringen met 0,27 procent geïndexeerd en per 1 juli 2021 met 0,96 procent.

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein en zijn licht gedaald ten opzichte van 2020. De overige uitgaven betreft alle uitgaande kasstromen die geen betrekking hebben op uitkeringen en uitvoeringskosten.

De ontvangen bevoorschotting voor het niet-SV-domein wordt overgeheveld uit het SV-domein naar de niet-SV wetten. Deze uitgaande kasstroom van € 93,8 miljoen heeft voornamelijk betrekking op het PGB- en V&O-domein.

## 9.9 Accountantshonoraria

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

In de staat van baten en lasten is voor accountantshonoraria, gerelateerd aan het onderzoek van de jaarrekening, een bedrag van € 176.687 (2020: € 179.100) opgenomen. Voor andere niet-controlediensten zijn in 2021 geen kosten gemaakt (2020: € 23.331). Voor andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn in 2021 ook geen kosten gemaakt (2020: nihil).

## 9.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking getreden. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de

bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de 'Beleidsregels WNT 2021' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2021 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 209.000 voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

## Raad van bestuur

Tabel 9.38 Raad van bestuur

Bedragen x € 1	Drs. S.T. Sibma	Drs. D.T.H. Starmans	Drs. C.H.L.M. van de Louw
Functiegegevens	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 30/09
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	181.033	158.515	131.635
Beloningen betaalbaar op termijn	23.939	23.120	17.340
Bezoldiging	204.972	181.635	148.975
Individueel toepasseljk bezoldigingsmaximum	209.000	209.000	156.321
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	204.972	181.635	148.975
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vorderingen wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2020</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen			
Beloningen betaalbaar op termijn	164.942	138.891	147.866
Bezoldiging	22.021	21.324	21.435
Subtotaal	186.963	160.215	169.301
Individueel toepasseljke bezoldigingsmaximum	201.000	201.000	201.000
Totaal bezoldiging 2020	186.963	160.215	169.301

## Directieteam

In het besturingsmodel van de SVB is vastgelegd dat de leden van de raad van bestuur en het directieteam in gezamenlijkheid de interne organisatie aansturen, maar dat het uiteindelijke bevoegd gezag, conform de geldende wetgeving, bij de raad van bestuur ligt. Op basis van dit model kwalificeren de leden van het directieteam zich gezamenlijk als topfunctionarissen, waarbij de directieleden een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben over de aansturing van de directies. De leden van het directieteam van de SVB zijn, conform de CAO van de SVB, ingeschaald in schaal 14 van het salarisgebouw. Voor de overige arbeidsvoorwaarden worden de reguliere arbeidsvoorwaarden in de CAO toegepast.

Tabel 9.39 Overzicht bruto-inkomen directieteam ten laste van het boekjaar

Bedragen x € 1	Drs. H. Aalders MPA	Mr. C. Nijkamp	Drs. L.W.M.M. Beljaars	L.W.M.M.
Functiegegevens	Directeur Dienstverlening SV	Directeur PGB	Directeur Bedrijfsvoering	
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	
<b>Bezoldiging</b>				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	136.865	144.631	137.204	
Beloningen betaalbaar op termijn	22.248	22.679	22.247	
Bezoldiging	159.113	167.310	159.451	
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	209.000	209.000	209.000	
	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag				
Totaal bezoldiging	159.113	167.910	159.451	
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	
<b>Gegevens 2020</b>				
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/07 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja	
<b>Bezoldiging</b>				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	60.245	138.607	124.594	
Beloningen betaalbaar op termijn	10.439	20.922	20.566	
Bezoldiging	70.684	159.529	145.160	
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	101.049	201.000	201.000	
Totaal bezoldiging 2020	70.684	159.529	145.160	

Bedragen x € 1	Drs. A. Zwiers	mr. W.E. Zandbergen
Functiegegevens	Directeur IT	Directeur Strategie, Recht & Communicatie
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	137.106	137.050
Beloningen betaalbaar op termijn	22.247	22.247
Subtotaal	159.353	159.297
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	209.000	209.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	159.353	159.297
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2020</b>		
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	126.568	122.751
Beloningen betaalbaar op termijn	20.489	20.489
Subtotaal	147.057	143.240
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	201.000	201.000
Totaal bezoldiging 2020	147.057	143.240

## Bezoldiging gewezen topfunctionarissen

Bedragen x € 1	J.M.C. Mulder *)	Drs. M.H.R. Hofstede **)
Functiegegevens	Adjunct Directeur Dienstverlening SV	Manager HR
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	137.106	113.726
Beloningen betaalbaar op termijn	22.397	21.282
Subtotaal	159.503	135.008
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	209.000	209.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	159.503	135.008
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2020</b>		
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	131.466	103.647
Beloningen betaalbaar op termijn	20.566	17.643
Subtotaal	152.032	121.290
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	201.000	201.000
Totaal bezoldiging 2020	152.032	121.290

\*) Dhr. Mulder is in 2020, conform de Wet Normering Topinkomens, aangemerkt als een gewezen topfunctionaris

\*\*\*) Mevr. Hofstede is in 2020, conform de Wet Normering Topinkomens, aangemerkt als een gewezen topfunctionaris

### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hiervoor vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2021 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen.



## 9.11 Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan met belangrijke financiële gevolgen voor het boekjaar.



## 9.12 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 31 maart 2022

De heer drs. S.T. Sibma

Voorzitter raad van bestuur

Mevrouw drs. D.T.H. Starmans

Lid raad van bestuur

De heer drs. R. Wielinga

Lid raad van bestuur per 28 februari 2022

# 10 Overige gegevens

## 10.1 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

### CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan de Raad van Bestuur van de  
Sociale Verzekeringsbank  
Postbus 1100  
1180 BH Amstelveen

#### A. Verklaring over de jaarrekening 2021

##### Ons oordeel

Wij hebben ingevolge artikel 49 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) het SUWI jaarverslag 2021 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de in het SUWI jaarverslag 2021 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2021 (pagina's 45 t/m 88 van het SUWI Jaarverslag) met de daarin opgenomen de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2021 en van het saldo van baten en lasten en de kasstromen over het jaar 2021 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2021 (pagina 44 van het SUWI Jaarverslag);

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2021 in overeenstemming met de Wet SUWI, de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving. De jaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank bestaat uit:

- de balans per 31 december 2021;
- de staat van baten en lasten over het jaar 2021;
- het kasstroomoverzicht over het jaar 2021; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2021.

##### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij hebben de jaarrekening gecontroleerd in onafhankelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants (VGBA).

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

#### B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720 'De verantwoordelijkheden van de accountant met betrekking tot andere informatie'. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

## C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder de bepalingen bij en krachtens de WNT. In dit kader is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de Raad van Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de Raad van Bestuur afwegen of de Sociale Verzekeringsbank in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het gehanteerde verslaggevingsstelsel moet de Raad van Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om de Sociale Verzekeringsbank te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

### Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de Sociale Verzekeringsbank;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de Raad van Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de Raad van Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Sociale Verzekeringsbank,  
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 5 mei 2022



R.C.A. van Rijswijk RA  
Audit Dienst SVB

## 10.2 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 10.1 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
<b>Mutaties vermogen</b>			
Vermogenoverschot	2.542,6	-210,6	-761,8
Normvermogen	-163,0	-196,0	20,0
<b>Toevoeging aan</b>			
Egalisatiereserve	0,2	-	3,4
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	-	-	18,6
Bestemmingsfonds ICT	3,5		
<b>Totaal</b>	<b>2.383,3</b>	<b>-406,6</b>	<b>-719,8</b>

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's en artikel 5.10a, tweede lid van de Regeling SUWI is de SVB verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief resultaat. In 2014 heeft de vorming van de egalisatiereserve plaatsgevonden. De egalisatie heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten en bedraagt ten hoogste 5 procent van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten.

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT gevormd en in gebruik genomen. De bestemmingsfonds is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de raad van bestuur bepaalde specifieke bestemming. In een brief van 7 december 2021 heeft het ministerie van SZW hier toestemming voor gegeven, via een onderliggend besluit van de Staatssecretaris van SZW. Voor het gebruik van het fonds geldt een aantal voorwaarden, zoals opgenomen in de brief van het ministerie van SZW.

## 10.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat de Sociale Verzekeringsbank een raad van bestuur heeft die met de dagelijkse leiding is belast. De raad van bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan de SVB zijn opgedragen.

## Bijlage 1: Personalia

### Raad van Bestuur

#### *De heer drs. S.T. Sibma (27 april 1960)*

Voorzitter raad van bestuur van 1 april 2018 tot heden. Intern eigenaarschap over: Chief Change Officer, Chief Information Officer en Audit Dienst.

#### Nevenfuncties:

- Lid Audit Committee Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA);

#### *De heer drs. C.H.L.M. van de Louw (4 december 1963)*

Lid raad van bestuur van 13 april 2015 tot 1 oktober 2021. Eigenaarschap over: Dienstverlening Persoonsgebonden budget en Dienstverlening Sociale Verzekeringen.

- Lid Raad van Toezicht Stichting Omring en Vrijwaard

#### *Mevrouw drs. D.T.H. Starmans (5 november 1970)*

Lid raad van bestuur van 1 januari 2020 tot heden. Eigenaarschap over: Bedrijfsvoering, IT, Strategie, Recht & Communicatie.

#### Nevenfuncties:

- Voorzitter dagelijks bestuur Rijksbrede Benchmark Groep
- Vice-voorzitter Stichting Pensioenregister
- Voorzitter Raad van Toezicht Centrum voor Jeugd en Gezin Capelle aan den IJssel

#### *De heer drs. R. Wielinga (19 oktober 1971)*

Lid raad van bestuur vanaf 28 februari 2022. Eigenaarschap over de portefeuilles moet nog definitief worden vastgesteld.

### Directieteam

Dienstverlening Sociale Verzekeringen	Dhr. H. Aalders
Dienstverlening Persoonsgebonden budget	Mevr. mr. C. Nijkamp
IT	Mevr. drs. A.M. Zwiers
Bedrijfsvoering	Dhr. drs. L.W.M.M. Beljaars
Strategie, Recht & Communicatie	Dhr. mr. W.E. Zandbergen

### Adviseurs

Chief Information Officer	Mevr. drs. R.P. van den Berg
Chief Change Officer	Mevr. drs. R. Stotijn

### Audit Dienst

Directeur Audit Dienst	Dhr. R.C.A. van Rijswijk RA
------------------------	-----------------------------

### Samenstelling Raad van Advies

De Raad van Advies bestond in 2021 uit: dhr. B.E.M. Wientjes (voorzitter tot 1 oktober), dhr. J.G. van der Werf, dhr. P.A.M. Boomkamp, mevr. S.M.J.G. Gesthuizen en dhr. F.J. Paas. Per 1 oktober is de heer Paas voorzitter geworden. Vanuit de SVB zijn de standaard genodigden dhr. S.T. Sibma (voorzitter raad van bestuur) en mevr. D. Starmans (lid raad van bestuur).

### Samenstelling Klantenadviesraad

De Klantenadviesraad bestond in 2021 uit: dhr. C.W.F.M. Driessen (voorzitter), mevr. A. van den Bosch, dhr. H.J.F.M. Kas (namens KBO/PCOB), dhr. T. Heinen (namens CNV), mevr. S.J. Querido, dhr. M.L. Hanssen, mevr. A. Pelzer (namens FNV), mevr. L. van der Meer, dhr. L.H. Goudriaan, dhr. F. May (namens NOOM) en mevr. J.E.M. van Langeraad-Goes. Vanuit de SVB zijn dhr. S.T. Sibma, om en om mevr. C. Nijkamp en dhr. H. Aalders genodigden.

### Samenstelling IT-Committee

In 2021 bestond het IT-Committee uit de volgende externe leden: dhr. P. A.M. Boomkamp (voorzitter), dhr. E. Martens, dhr. R. Frijters, dhr. F. Coster, dhr. P. Verhaar en mevr. J. Baloo. Vanuit de SVB zijn de standaard genodigden mevr. D. Starmans (lid raad van bestuur), dhr. C. van der Louw (lid raad van bestuur), mevr. R. van den Berg (CIO), mevr. A. Zwiers (directeur IT).

### Samenstelling Audit Committee

Het Audit Committee bestaat uit externe leden. Dit waren in 2021: dhr. J.G. van der Werf (voorzitter), mevr. J.P. Bahlman en mevr. M. Verhoef. Tevens wonen de voorzitter van de raad van bestuur, portefeuillehouder raad van bestuur en directeurs AD en Bedrijfsvoering de bijeenkomsten van het Audit Committee bij.

## Bijlage 2: Afkortingen

ABBA	Algemene Beginselen voor Behoorlijke Afweging
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
ANBO	Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBL	Bijstand Buitenland
BCM	Business Continuity Managment
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCO	Chief Change Officer
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CLZ	Continu Leren en Verbeteren
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSE	Chronische encephalopathie (schildersziekte)
DGL	Duurzaam gescheiden levend
DKIZ	Dubbele Kinderbijslag Intensieve Zorg
DPGB	Dienstverlening persoonsgebonden budget
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
DWS3	Digitale Werkomgeving SVB fase 3
DZW	Dienstverlening Zorg en Welzijn
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EU	Europese Unie
FTE	Fulltime-equivalent
GeVs	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
GMC	Gemeenschappelijk Management Contract
GRC	Governance, Risk & Compliance
HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IBO	Interdepartementale Beleidsonderzoek Toeslagen
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IT	Informatietechnologie
IWR	ICT Werkomgeving Rijk
KAR	Klantenadviesraad
KPI	Key Performance Indicator
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LMC	Life Cycle Management
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
OBR	Overbruggingsregeling AOW
P&C	Planning & Control
PGB	Persoonsgebonden budget
PIA	Privacy Impact Assesment



PLOOI	Platform Openbare Overheidsorganisatie
POK	Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag
REM	Remigratiewet
QDB	Query Database
Rva	Raad van advies
SCD	Service Center Data
SN	Schuldig Nalatig
SPS	Security en Privacy SVB beleid
SSI	Self Sovereign Identity technologie
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TSB	Tegemoetkoming Stoffen gerelateerde Beroepsziekten
TTKO	Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang
TTKZO	Tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang zonder overheidsvergoeding
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
VZA	Verzekerden Administratie
WaU	Werk aan Uitvoering
WKB	Wet op het kindgebonden budget
WKO	Wet op de Kinderopvangtoeslag
WLZ	Wet Langdurige Zorg
Woo	Wet open overheid
Wvbw	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan

## Bijlage 3: Adressen

<b>Website:</b>	<b>svb.nl</b>	
<b>Locatie Amstelveen</b> Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen 020 – 656 56 56	<b>Locatie Groningen</b> Cascadeplein 5 9726 AD Groningen 050 – 316 90 00	<b>Locatie Rotterdam</b> Posthumalaan 100 3072 AG Rotterdam 010 – 417 40 00
<b>Locatie Breda</b> Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 50 00	<b>Locatie Leiden</b> Stationsplein 1 2312 AJ Leiden 071 – 512 90 00	<b>Locatie Utrecht</b> Graadt van Roggenweg 400 3531 AH Utrecht 030 – 264 90 00
<b>Bureau voor Belgische Zaken</b> Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 58 40	<b>Locatie Nijmegen</b> Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 10 00	<b>Locatie Zaanstad</b> Stationsstraat 112 1506 DK Zaandam 075 – 655 10 00
<b>Locatie Deventer</b> Snipperlingsdijk 2 7417 BJ Deventer 0570 – 50 60 00	<b>Locatie Roermond</b> Laurentiusplein 8 6043 CS Roermond 0475 – 36 80 00	<b>Locatie Dienstverlening PGB</b> Papendorpseweg 93 3528 BJ Utrecht 030 – 264 82 00
<b>Bureau voor Duitse Zaken</b> Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 18 11		
<b>Attachés:</b>		
<b>Turkije</b> Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken Mevlana Bulvarı Yıldırım Kule No.221 06520 Çankaya Ankara Turkije	<b>Marokko</b> Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken 11, Rue Azrou Hassan, Rabat	

[www.svb.nl](http://www.svb.nl)