



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Hoofdkantoor
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
T.a.v. mw. A.I. Norville MSc
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

datum
8 januari 2020

ons kenmerk
ADU20.0001

behandeld door

telefoonnummer

Onderwerp: PUR 2020

Geachte mevrouw Norville,

Hierbij bied ik u aan één exemplaar van het assurancerapport "Onderzoek doeltreffendheid en doelmatigheid van het functioneren van de Pensioen- en Uitkeringsraad", getekend d.d. 8 januari 2020 en voorzien van een originele handtekening.

Ons rapport wordt afgegeven ten behoeve van het Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Wij geven u bij deze toestemming om ons assurancerapport "Onderzoek doeltreffendheid en doelmatigheid van het functioneren van de Pensioen- en Uitkeringsraad" te verstrekken aan beide kamers der Staten-Generaal.

Wij gaan er vanuit dat u beide kamers der Staten-Generaal conform het bovenstaande zult informeren.

Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn, ben ik gaarne bereid deze te beantwoorden.

Hoogachtend,

Sociale Verzekering
Sociale Verzekeringsbank

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

Bijlage: 1



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Assurancerapport

Onderzoek doeltreffendheid en doelmatigheid van het functioneren van de Pensioen- en Uitkeringsraad

(Bestemd voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)

Audit Dienst Sociale Verzekeringsbank

ADU19.0073

8 januari 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	AANLEIDING OPDRACHT	2
1.2	CONTEXT.....	2
1.3	LEESWIJZER	3
2	Oordeel en aandachtspunten	4
2.1	OORDEEL OVER DE DOELTREFFENDHEID EN DOELMATIGHEID VAN HET FUNCTIONEREN VAN DE PENSIOEN- EN UITKERINGSRAAD IN DE PERIODE 2014-2018	4
2.2	AANDACHTSPUNTEN.....	4
3	De PUR heeft in de periode 2014-2018 doeltreffend gefunctioneerd	5
3.1	ONS OORDEEL MET BETREKKING TOT DOELTREFFENDHEID	5
3.2	GEHANTEERDE ONDERZOEKSVRAGEN	5
3.3	IN HOEVERRE REALISEERT DE PUR HAAR PRESTATIES TEGEN ZO LAAG MOGELIJKE KOSTEN EN MET EEN ZO HOOG MOGELIJKE KWALITEIT.....	5
3.4	KRITISCHE SUCCESFACTOREN	6
3.5	VEEL AANDACHT VOOR ONAFHANKELIJKE UITVOERING.....	7
3.6	WELKE VERBETERINGEN ZIJN MOGELIJK IN HET KADER VAN DOELTREFFENDHEID?	8
4	Geen indicaties voor ondoelmatigheid	9
4.1	ONS OORDEEL MET BETREKKING TOT DOELMATIGHEID.....	9
4.2	GEHANTEERDE ONDERZOEKSVRAGEN	9
4.3	BESTEDING BESCHIKBARE MIDDELEN	9
4.4	VERANTWOORDING.....	10
4.5	STURING EN GOVERNANCE.....	10
4.6	WELKE VERBETERINGEN ZIJN MOGELIJK IN HET KADER VAN DOELMATIGHEID?	10
5	Verantwoording onderzoek	11
5.1	AANLEIDING EN DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK	11
5.2	OBJECT VAN ONDERZOEK, AFBAKENING EN DEFINITIES	11
5.3	AANPAK EN WERKZAAMHEDEN	11
5.4	ONAFHANKELIJKHEID AUDIT DIENST SVB	12
5.5	GEHANTEERDE STANDAARDEN.....	12
5.6	VERSPREIDING RAPPORT.....	12
6	Ondertekening	13
	Bijlage: Bronnenoverzicht.....	14

1 Inleiding

1.1 Aanleiding opdracht

De Kaderwet zelfstandige bestuursorganen geeft in artikel 39, eerste lid aan, dat ieder Zelfstandig Bestuursorgaan (hierna: ZBO) eens in de vijf jaar op de doeltreffendheid en doelmatigheid van zijn functioneren beoordeeld moet worden¹. Ten behoeve van die beoordeling zendt de beleidsverantwoordelijke minister een verslag over het functioneren van een bepaalde ZBO aan beide Kamers van de Staten-Generaal.

De Pensioen- en Uitkeringsraad (hierna: PUR) is een publiekrechtelijke ZBO met een eigen rechtspersoonlijkheid dat onder de rechtspersoon Staat valt. Toezicht is ondergebracht bij de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS). Binnen het ministerie van VWS is het toezicht belegd bij de directie Maatschappelijke Ondersteuning. Deze directie heeft geen beleidsinhoudelijke verantwoordelijkheid maar slechts een systeemverantwoordelijkheid.

De directie Maatschappelijke Ondersteuning heeft vanuit die systeemverantwoordelijkheid de Audit Dienst van de Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) gevraagd onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van de PUR in de periode 2014 tot en met 2018. Tevens heeft het ministerie de PUR gevraagd om zelf een doorkijk naar de organisatorische toekomst van de PUR te geven. De PUR zal hier zelf separaat over rapporteren richting de opdrachtgever.

1.2 Context

De PUR is een ZBO op het niveau van de Rijksoverheid en werd per 1 juli 1990 bij wet ingesteld. Per 1 januari 2011 is een aantal taken van de PUR overgeheveld naar de SVB. De huidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de PUR en de SVB is vastgelegd in de Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (hierna: Wuvo), die op 1 januari 2011 van kracht werd.

De PUR is verantwoordelijk voor de toelating tot de regelingen die financiële ondersteuning bieden aan (nabestaanden van) verzetsdeelnemers en slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en de periode van ongeregelde heden in het voormalig Nederlands-Indië. De PUR stelt het beleid voor deze wetten en regelingen vast en adviseert de SVB, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze wetten en regelingen, in alle zaken waarin het vastgestelde beleid niet voorziet. Het ministerie van VWS kent een eigenaarsrol (belegd bij de plaatsvervangend secretaris-generaal) en een opdrachtgeversrol (belegd bij de Directie Maatschappelijke Ondersteuning).

Het werkterrein van de PUR omvat in 2018 de volgende wetten en regelingen:

- Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp);
- Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers (Wbpzo);
- Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945 (Wuv);
- Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo);
- Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv);
- Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na oorlogse generatie (Tvp);
- De Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië (AOR).

¹ Onderzoek naar doeltreffendheid en doelmatigheid is vereist bij Kaderwet evaluatie, rechtmatigheid is geen onderdeel van een Kaderwet evaluatie.

De wetten zijn gebaseerd op de ereschuld van het Nederlandse volk ten opzichte van verzetsdeelnemers en op de bijzondere solidariteit ten opzichte van vervolgd en burgeroorlogsslachtoffers. De regelingen voorzien in inkomensaanvullende pensioenen en uitkeringen en/of bijdragen in kosten die worden gemaakt in verband met de lichamelijke en/of geestelijke gevolgen van de Tweede Wereldoorlog en de periode van ongeregelde heden in het voormalig Nederlands-Indië. De AOR is een regeling die in 1941 is ingesteld door de Nederlands-Indische regering en sinds 2015 bij de PUR is ondergebracht.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat het oordeel over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van de PUR op basis van het onderzoek. Daarnaast worden enkele aandachtspunten genoemd om het doelmatig en doeltreffend functioneren van de PUR de komende periode te bevorderen.

In hoofdstuk 3 en 4 wordt een nadere toelichting gegeven ter onderbouwing van de doeltreffendheid en doelmatigheid. Hoofdstuk 5 bevat de verantwoording over het onderzoek, de onderzoeksmethode is opgenomen in paragraaf 5.3 en in hoofdstuk 6 staat de ondertekening. Tot slot is in de bijlage het bronnenoverzicht opgenomen.

2 Oordeel en aandachtspunten

2.1 Oordeel over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het functioneren van de Pensioen- en Uitkeringsraad in de periode 2014-2018

Op grond van ons onderzoek zijn wij van oordeel dat:

- de PUR in de periode 2014 tot en met 2018 doeltreffend heeft gefunctioneerd; en
- er over de betreffende periode geen indicaties aanwezig zijn van ondoelmatigheid in de taakuitvoering door de PUR.

2.2 Aandachtspunten

Op basis van ons onderzoek hebben wij geen verbeterpunten geconstateerd.

In deze paragraaf presenteren we de aandachtspunten die volgen uit de conclusies van deze evaluatie. De aandachtspunten richten zich op het blijvend doelmatig en doeltreffend functioneren van de PUR.

- **Behoudt de huidige kwaliteit**
Behoudt de huidige kwaliteit die binnen de PUR aanwezig is. Een minimum aantal raadsleden met verschillende expertises in de PUR is nodig om de kwaliteit te behouden.
- **Blijf alert bij een afnemend cliëntenaantal**
Behoudt de alertheid op de vergaderfrequentie in verhouding tot een afnemend cliëntenaantal, aangezien deze bij een afnemend aantal casussen kan of moet veranderen. Hierbij dient de doorlooptijd voor cliënten niet in gevaar te komen.
- **Houdt de aandacht die er is voor de onafhankelijkheid in taakopvatting vast**
De PUR en de SVB zijn beiden erg scherp op welke taken wel en niet onder hun verantwoordelijkheid vallen. Dit is een belangrijke waarborg voor doeltreffend functioneren.
- **Behoudt in het jaarverslag de aandacht voor de taakafbakening**
Behoudt in de jaarlijkse openbare verantwoording de uiteengezette taakafbakening. Dit zorgt namelijk voor de buitenwereld voor een versterking van de taakafbakening, zodat duidelijk is welke taken en gegevens onder de PUR vallen en welke taken en gegevens van V&O afkomstig zijn.
- **Koester het goede samenspel tussen de partijen**
Naast de formele overleggen tussen de verschillende partijen (PUR, SVB en VWS) weten zij elkaar ook informeel te vinden omdat er sprake is van onderling vertrouwen en korte lijnen (mede door de nauwe samenwerking tussen PUR en V&O). Bijzonderheden komen hierdoor snel onder de aandacht en deze worden hiermee snel en daadkrachtig opgelost. Dit is een krachtig onderdeel in het doelmatig en/of doeltreffend functioneren.

3 De PUR heeft in de periode 2014-2018 doeltreffend gefunctioneerd

3.1 Ons oordeel met betrekking tot doeltreffendheid

Doeltreffendheid is de mate waarin inspanningen van de PUR bijdragen aan de realisatie van de beoogde doelstellingen, zoals geformuleerd in artikel 4 van de Wuvo. Met andere woorden: worden de juiste dingen gedaan met de vereiste en gevraagde kwaliteit?

Wij stellen vast dat de PUR conform de daarvoor geldende kaders zijn taken heeft uitgevoerd in de periode van 2014 tot en met 2018.

3.2 Gehanteerde onderzoeksvragen

Om de doeltreffendheid van de PUR te onderzoeken hebben wij de volgende onderzoeksvragen gehanteerd:

- In hoeverre realiseert de PUR haar prestaties tegen zo laag mogelijke kosten en met een zo hoog mogelijke kwaliteit? Waarbij de zo laag mogelijke kosten aan de orde komen in het hoofdstuk 4 met betrekking tot de doelmatigheid.
- Wat zijn de kritische succesfactoren van de PUR?
- Welke verbeteringen zijn mogelijk in het kader van doeltreffendheid?

3.3 In hoeverre realiseert de PUR haar prestaties tegen zo laag mogelijke kosten en met een zo hoog mogelijke kwaliteit

De vijf wettelijke taken zijn door de PUR in de onderzochte periode zonder onderbreking uitgevoerd, waarbij de AOR in 2015 bij de PUR is ondergebracht.

De PUR heeft conform artikel 4 van de Wuvo de volgende vijf wettelijke taken:

- a. het afgeven van beschikkingen op een aanvraag voor een erkenning, buitengewoon pensioen, garantietoeslag, uitkering, periodieke uitkering, garantie-uitkering, vergoeding, tegemoetkoming of herziening als bedoeld in de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen², afkomstig van een persoon die nog geen financiële aanspraak ontleent of heeft ontleend aan de wet waarop hij zijn aanvraag baseert;
- b. het ambtshalve herzien van de erkenning als verzetsdeelnemer, vervolgte of burger-oorlogsslachtoffer;
- c. het afgeven van beschikkingen op een aanvraag voor een uitkering of tegemoetkoming op grond van de AOR, afkomstig van een persoon die nog geen financiële aanspraak ontleent of heeft ontleend aan deze regeling;
- d. het vaststellen van beleidsregels voor beschikkingen van de SVB als bedoeld in artikel 6, onderdelen a en b; en
- e. het adviseren van de SVB over beschikkingen waarbij niet op basis van de beleidsregels, bedoeld in onderdeel d, kan worden besloten.

Naast de genoemde wettelijke taken is de PUR ook verantwoordelijk voor de wachtgeldregeling en de bovenwettelijke uitkeringsregeling ten behoeve van de voormalige medewerkers van de PUR die deze uitkeringen ontvangen. Het betreft de kosten van de inkrimping van de uitvoeringsorganisatie

² De wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen betreffen de volgende wetten: Wet buitengewoon pensioen 1940–1945, de Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers, de Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet, de Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940–1945, de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940–1945, de tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie naoorlogse generatie en de Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië.

van de PUR, zoals die tot en met 2010 bestond. Het gaat hierbij om salaris- en mobiliteitskosten van boventallig geworden medewerkers en kosten van WW- en wachtgeldregelingen.

Uit onder andere de jaarverslagen van de PUR, notulen van de diverse vergaderingen van de PUR, en publicaties op de website van de PUR blijkt hoe de wettelijke taken in de periode 2014 tot en met 2018 zijn uitgevoerd.

Aan de hand van de gehanteerde informatiebronnen, aangevuld met de informatie verkregen uit de interviews, stellen wij vast dat bij de taakuitvoering invulling is gegeven aan de voorwaarden conform opgenomen in artikel 19 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen voor de taakuitvoering zoals onder andere een tijdige voorbereiding en uitvoering, toezicht op de kwaliteit van gebruikte procedures, zorgvuldigheid naar personen en organisaties en de zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften en klachten die worden ontvangen. Tevens bestaat de samenstelling van de PUR conform artikel 5 van de Wuvo uit minimaal drie personen, en is de PUR zodanig samengesteld dat daarin de categorieën belanghebbenden waarop de werkzaamheden van de PUR betrekking hebben op een evenwichtige wijze zijn vertegenwoordigd.

De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken (die in opdracht van de SVB worden uitgevoerd naar de dienstverlening van de afdeling V&O) laten een hoge klanttevredenheid zien. Alhoewel er slechts incidenteel direct contact is tussen cliënten en de PUR (alleen bij hoorzittingen in bezwaarzaken), valt wel te stellen dat deze beoordelingen mede gaan over de taakuitoefening van de PUR. Dit aangezien cliënten wel beslissingen van de PUR ontvangen en de SVB het PUR-beleid toepast in de wetsuitvoering. De uitkomsten uit de klanttevredenheidsmetingen, die iedere twee jaar uitgevoerd zijn, laten een groei in kwaliteit zien. In 2014 werd de dienstverlening met een 8,3 als gemiddeld rapportcijfer gewaardeerd, in 2016 werd deze met een 8,4 gewaardeerd en in 2018 met een 8,5.

De betrokkenen van de PUR, het ministerie van VWS, de SVB en de Cliëntenraad van V&O die wij in het kader van ons onderzoek hebben gesproken zijn over het geheel genomen tevreden over de manier waarop de PUR heeft gefunctioneerd in de onderzochte periode.

3.4 Kritische succesfactoren

Uit interviews met de diverse respondenten zijn diverse kritische succesfactoren naar voren gebracht die ook aan doeltreffendheid gekoppeld kunnen worden. Onderstaande punten worden met name genoemd als kritische succesfactoren voor de PUR:

- **Goed onderbouwde adviezen aan de SVB over casuïstiek**

Een indicatie van de kwaliteit van de adviezen die de PUR uitbrengt is het aantal ongegronde uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

Jaartal	2014	2015	2016	2017	2018
Totaal	124	102	113	104	115
Ongegrond	110	85	108	94	110
Percentage	88,7%	83,3%	95,6%	90,4%	95,7%

Tabel ongegronde zaken CRvB³.

Het aantal ongegronde zaken is van 88,7% in 2014 toegenomen tot 95,7% in 2018, waarmee het aantal gegronde uitspraken van de CRvB relatief laag is geweest, wat aangeeft dat de kwaliteit van adviezen van de PUR steeds beter geworden is in de loop van de periode. Aangezien de PUR een lerende organisatie is, evalueert de PUR zijn beleid en past indien nodig zijn beleid aan na gegronde uitspraken van de CRvB.

³ Bron: Jaarverslagen Pensioen- en Uitkeringsraad Bijlage Wetstoepassing & Jurisprudentie 2014 tot en met 2018

- **Weten wat er in de doelgroep speelt**
Dat doet de PUR door de ontwikkelingen binnen het werkveld goed te volgen, aanwezig te zijn op herdenkingen, overleg te hebben met het werkveld, door zelf hoorzittingen te houden en het kennisnemen van bijvoorbeeld de cliëntonderzoeken en ingediende klachten bij de afdeling V&O.
- **Goede samenwerking**
Gelet op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de V&O-wetten en -regelingen is een goede samenwerking met de SVB, afdeling V&O noodzakelijk. Geconstateerd kan worden dat de PUR en de SVB regelmatig overleg hebben, dat er korte lijnen zijn en de ervaringen goed zijn.
- **Adequate formulering beleid**
De PUR formuleert op een zodanige manier beleid dat dit op een juiste manier uitgevoerd kan worden door de SVB, waarbij dit uitgelegd kan worden aan cliënten en niet onnodig tot onrust in de doelgroep leidt. Hiervan zijn geen signalen geconstateerd dat dit niet goed gaat.
- **Samenstelling van de raad**
In de samenstelling van de raad binnen de PUR is voldoende historische, beleidsmatige en bestuurlijke kennis aanwezig. In de PUR zijn de verschillende doelgroepen vertegenwoordigd en wordt onafhankelijk geadviseerd voor toelating tot de oorlogswetten. Geconstateerd is dat voldoende kennis binnen de PUR aanwezig is en dat de raadsleden van de PUR verschillende achtergronden hebben, zoals artikel 5, lid 4 van de Wuvo voorschrijft. Bij nieuwe leden is dit een belangrijk functievereiste. Door meerdere respondenten is aangegeven dat een minimum aantal raadsleden van vijf het absolute minimum is in verband met de doelgroepvertegenwoordiging. Geconstateerd kan worden dat de PUR de afgelopen periode onafgebroken uit minimaal vijf leden heeft bestaan, waarbij wettelijke conform artikel 5 van de Wuvo het minimum drie raadsleden is.
- **Sensitief zijn voor politieke en maatschappelijke ontwikkelingen**
Wijzigingen in andere regelingen (bv. de Wet langdurige zorg) kunnen weer effect hebben op het voorzieningenbeleid voor de V&O-regelingen. De PUR is voortdurend alert op nieuwe of gewijzigde aanverwante wetgeving, uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, maatschappelijke ontwikkelingen en signalen vanuit de wetsuitvoering op verschillende terreinen om nieuw beleid te vormen gevormd en bestaande beleidsregels mogelijk te kunnen wijzigen.

3.5 Veel aandacht voor onafhankelijke uitvoering

Het motief om de PUR in 2011 als ZBO in te stellen was initieel onafhankelijkheid. In 2011 was namelijk een mogelijke onafhankelijkheidsrisico gesignaleerd, aangezien door de gezamenlijke verantwoordelijkheid van twee ZBO's voor de uitvoering van één regeling conflicten zouden kunnen ontstaan. Wij hebben tijdens ons onderzoek echter geen conflicten geconstateerd. Waar nodig geacht, vindt afstemming plaats met de SVB of het ministerie van VWS.

Wij stellen vast dat bij de uitvoering van de taken de PUR veel aandacht heeft voor de onafhankelijkheid waarmee de uitvoering plaatsvindt voor de toelating tot de wetten en het maken van beleid. De aandacht voor onafhankelijke uitvoering van de taken blijkt uit de notulen, discussienotities en de interviews die gedurende de onderzochte periode zijn gevoerd. Uit de door ons onderzochte stukken blijkt dat de zowel de PUR als de SVB scherp is op welke taken wel en welke niet onder de verantwoordelijkheid van de PUR vallen.

In artikel 6 lid d van de Wuvo is geregeld dat de SVB tot taak heeft om de PUR te ondersteunen bij zijn werkzaamheden. In de praktijk uit dit zich door bijvoorbeeld het leveren van een secretaris, een geneeskundig adviseur, het gezamenlijk uitgeven van het blad de Aanspraak, het onderhouden van de website van de PUR (deze website is onderdeel van de website van de SVB) en het voorbereiden en uitvoeren van al het beleid van de PUR. Er is dus sprake van een grote mate van verwevenheid met de SVB bij het uitvoeren van de taken door de PUR, echter beide partijen zijn zich bewust van de eigen verantwoordelijkheden. De verwevenheid tussen de PUR en de afdeling V&O van de SVB, die de PUR volledig ondersteunt bij alle werkzaamheden, is daarbij een belangrijke factor in positieve zin gebleken.

De raad van de PUR bestaat uit vijf personen afkomstig uit verschillende doelgroepen die onder de wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen vallen. De leden maken geen aanspraak op deze wetten en regelingen en tevens zijn alle nevenfuncties van de leden van de PUR openbaar gemaakt.

In de openbare, externe jaarverslagen van de PUR, wordt gebruik gemaakt van cijfers van de afdeling V&O van de SVB. Er is sprake van een grote mate van verwevenheid, echter de advisering richting de SVB vindt onafhankelijk plaats.

3.6 Welke verbeteringen zijn mogelijk in het kader van doeltreffendheid?

Wij hebben op basis van ons onderzoek geen verbeterpunten geconstateerd. In hoofdstuk 2 hebben wij wel de aandachtspunten die volgen uit de conclusies van deze evaluatie opgenomen.

4 Geen indicaties voor ondoelmatigheid

4.1 Ons oordeel met betrekking tot doelmatigheid

Doelmatigheid betreft de relatie tussen de effecten van het beleid en de kosten van het beleid⁴. Dragen alle inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bij aan het doel van de diensten en staan de 'kosten' in verhouding tot de 'opbrengsten'? Werken de juiste mensen met de juiste competenties, wordt er niet te veel werk gedaan? Doelmatigheid vraagt om een goed ingerichte organisatie waarin efficiënt kan worden gewerkt. Met andere woorden: bestaat er een gezonde verhouding tussen de inzet van middelen, de daarmee behaalde "opbrengsten" en de daaraan gerelateerde kosten?

Wij hebben voor de periode van 2014 tot en met 2018 geen indicaties gevonden die op een ondoelmatigheid in de taakuitvoering zouden kunnen wijzen.

4.2 Gehanteerde onderzoeksvragen

Om de doelmatigheid van de PUR te onderzoeken hebben wij de volgende onderzoeksvragen gehanteerd:

- Besteedt de PUR de beschikbare middelen op een efficiënte manier voor een effectieve taakuitvoering?
- Kan de PUR dat in voldoende mate aan de opdrachtgevers aantonen in begrotingen, jaarplannen en verantwoordingsrapportages (is de organisatie voldoende transparant) en welke mate van verantwoording kan redelijkerwijs worden gevraagd van de PUR?
- Is de sturing en governance op orde (tussen de PUR en het ministerie van VWS)?
- Welke verbeteringen zijn mogelijk in het kader van doelmatigheid?

Doelmatigheidsonderzoek

De doelmatigheid van de PUR stellen we vast door de jaarverslagen en jaarrekeningen van de PUR over de jaren 2014-2018 naast elkaar te zetten en diverse ontwikkelingen te analyseren. De jaarrekeningen zijn jaarlijks door een onafhankelijke accountant van een goedkeurende controleverklaring voorzien. De accountant dient in het verslag van zijn bevindingen bij die controle, de vraag te beantwoorden of het beheer en de organisatie van een zelfstandig bestuursorgaan voldoen aan eisen van doelmatigheid.

4.3 Besteding beschikbare middelen

De bestuurskosten⁵ zijn afgenomen van EUR 171.000 in 2014 tot EUR 87.000 in 2018. Het aantal raadsleden is van negen leden in 2014 afgenomen naar zes in 2018. Het aantal vergaderingen van de PUR is in de onderzochte periode ook jaarlijks afgenomen, van 55 vergaderingen in 2014 tot 20 in 2018. Voorgaande ontwikkeling geeft geen significante indicaties voor mogelijke ondoelmatigheden in de uitvoering. Hieruit blijkt tevens dat de PUR zijn omvang en wijze van vergaderen evalueert en aanpast aan het dalende werkaanbod en hierbij oog heeft voor de doelmatigheid van zijn werkzaamheden.

Daarnaast zijn de notulen van verschillende overleggen van en tussen de verschillende partijen als informatiebron gebruikt om bijzonderheden gedurende de periode 2014-2018 te kunnen signaleren. Tevens zijn deze notulen een belangrijke indicator om vast te stellen of er doelmatig gefunctioneerd is door de PUR. Overige signalen kunnen de vorm hebben van klachten of bezwaarschriften, maar kunnen ook uit het overleg met de Cliëntenraad van V&O of bijvoorbeeld uit bijeenkomsten met

⁴ Conform artikel 1 uit de Regeling periodiek evaluatieonderzoek

⁵ De bestuurskosten bestaan met name uit: salarissen, salaris gerelateerde kosten, vacatiegelden, reiskosten, kosten voor druk en bindwerk en overige (bestuurs)kosten. Accountantskosten zijn hierin niet meegenomen.

cliënten komen. Uit deze bronnen hebben wij geen indicaties voor ondoelmatigheden in de uitvoering van de taken door de PUR geconstateerd.

4.4 Verantwoording

De begroting en jaarrekeningen worden door de PUR gedeeld met het ministerie. Deze worden besproken met het ministerie en hebben volgens de betrokken partijen voldoende diepgang. Verder vindt er met een vaste frequentie overleg plaats tussen VWS en de PUR, waar mogelijk verdere mondelinge toelichtingen gegeven worden. Respondenten uit ons onderzoek bestempelen voorgaande als helder en achten de frequentie voldoende.

4.5 Sturing en governance

De PUR heeft in de uitvoering van zijn taken met meerdere betrokken organisaties te maken. In het werkveld van de PUR spelen ook de SVB, de directie Dienstverlening van de SVB, de afdeling V&O van de SVB, de Cliëntenraad van V&O, het medisch bureau van de SVB en het ministerie van VWS een rol. De samenwerking die er vanuit de PUR met deze betrokken organisaties is, kenmerkt zich door korte lijnen en veel vertrouwen, zo geven de respondenten in de gehouden interviews aan en blijkt ook uit de door ons onderzochte notulen. Deze samenwerking wordt door verschillende respondenten genoemd als één van de belangrijkste succesfactoren voor het functioneren van de PUR.

De sturing van het ministerie blijkt uit de notulen van het bestuurlijk overleg tussen de PUR en het ministerie (als opdrachtgever). Dit overleg welke in 2014 vier keer per jaar plaatsvond is afgenomen tot drie keer per jaar. Tevens vindt er eenmaal per jaar overleg plaats tussen de PUR en de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van VWS (als eigenaar). De frequentie van deze overleggen is afgestemd op de omvang van de werkzaamheden van de PUR. Hieruit blijkt dat de sturing en de governance op orde zijn. Echter op dit moment is er nog geen afspraken governance document tussen het ministerie van VWS vanuit eigenaarsperspectief en de PUR. Dit wordt wel binnenkort geformaliseerd.

4.6 Welke verbeteringen zijn mogelijk in het kader van doelmatigheid?

Wij hebben op basis van ons onderzoek geen verbeterpunten geconstateerd. In hoofdstuk 2 hebben wij wel de aandachtspunten die volgen uit de conclusies van deze evaluatie opgenomen.

5 Verantwoording onderzoek

5.1 Aanleiding en doelstelling van het onderzoek

Met dit onderzoek wordt een oordeel gegeven over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van de PUR in de periode 2014-2018 conform de opdracht hiertoe van het ministerie van VWS d.d. 15 juli 2019.

Met dit onderzoek geeft de minister invulling aan de evaluatieverplichting uit de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. In artikel 39, eerste lid staat dat iedere ZBO eens in de vijf jaar op de doelmatigheid en doeltreffendheid van zijn functioneren beoordeeld moet worden. Ten behoeve van die beoordeling zendt de beleidsverantwoordelijke minister een verslag over het functioneren van een bepaalde ZBO aan beide Kamers van de Staten-Generaal.

Tevens geeft het onderzoek aandachtspunten voor de komende periode waarmee het ministerie van VWS en de PUR het doelmatig en doeltreffend functioneren van de PUR kunnen waarborgen.

5.2 Object van onderzoek, afbakening en definities

Het object van onderzoek beperkt zich tot de taken en het functioneren van de PUR in de periode 2014 tot en met 2018.

Het functioneren van de PUR is doeltreffend als de PUR de aan haar opgedragen taken conform de daarbij gestelde eisen heeft uitgevoerd. Het functioneren van de PUR is doelmatig als het niet meer offers (middelen) vraagt dan nodig is.

De doelmatigheidsvraag als zodanig is moeilijk te beantwoorden omdat een doelmatigheidsvraag een vergelijking vraagt van de huidige werkwijze met mogelijke alternatieven. Die alternatieven zijn in dit onderzoek niet onderzocht. Daarom geeft het onderzoek ten aanzien van het doelmatig functioneren slechts een oordeel met beperkte zekerheid. We zijn echter wel nagegaan of er indicaties zijn die op ondoelmatigheden van de PUR zouden kunnen wijzen.

5.3 Aanpak en werkzaamheden

We hebben onderzocht welke eisen worden gesteld ten aanzien van het doelmatig en doeltreffend functioneren van de PUR en of daar in de praktijk op deze wijze invulling aan is gegeven.

Om een oordeel te kunnen geven over het doelmatig en doeltreffend functioneren van de PUR hebben we de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

Documentstudie

Door middel van een documentstudie (zie bijlage voor een overzicht van bestudeerde documenten) hebben wij de opzet en uitvoering onderzocht.

Interviews — functioneren van de PUR in de praktijk en aandachtspunten

Wij hebben het functioneren van de PUR in de praktijk onderzocht door het houden van interviews met verschillende betrokkenen van de PUR, SVB, de Cliëntenraad van V&O en het ministerie van VWS. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de respondenten.

Tijdens de interviews zijn we ingegaan op hoe de betrokkenen terugkijken op de afgelopen periode. Wat ging goed en wat kon beter, en welke aandachtspunten zij zien voor de komende periode.

Daarnaast hebben we, afhankelijk van de rol van de respondenten, specifieke vragen gesteld gebaseerd op de documentstudie.

Analyse & rapport

Op basis van de documentstudie en interviews hebben wij een analyse uitgevoerd. De resultaten zijn weergegeven in deze rapportage. Deze rapportage is afgestemd met de PUR.

5.4 Onafhankelijkheid Audit Dienst SVB

Regulier zijn maatregelen getroffen die ondersteunend zijn aan de noodzakelijke borging van de onafhankelijkheid van (de uitvoering van de werkzaamheden door) de Audit Dienst. Wij hebben onze naleving van de in- en externe (beroeps)standaarden en het onafhankelijkheidsbeleid van de SVB voor onze totale dienstverlening bewaakt en bevestigen dat we aan deze onafhankelijkheidsverplichtingen hebben voldaan en voldoen.

5.5 Gehanteerde standaarden

Deze opdracht is uitgevoerd volgens de Standaard voor assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie (Standaard 3000D van de Nadere Verordening Controle en Overige Standaarden van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants). Dit betekent dat met de rapportage zekerheid, dan wel beperkte zekerheid, verschaft kan worden over de resultaten van het onderzoek.

5.6 Verspreiding rapport

De opdrachtgever, de plaatsvervangend generaal, is eigenaar van dit rapport.

Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen.

Dit rapport wordt door de Minister van VWS voorzien van een reactie en aangeboden aan beide kamers der Staten-Generaal.

6 Ondertekening

Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 8 januari 2020

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

Bijlage: Bronnenoverzicht

Respondenten

- Voorzitter Pensioen- en Uitkeringsraad;
- Secretaris Pensioen- en Uitkeringsraad;
- Lid Pensioen- en Uitkeringsraad;
- Voorzitter Cliëntenraad V&O
- Lid Raad van Bestuur SVB met Pensioen- en Uitkeringsraad in portefeuille;
- Voormalig manager SVB afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen;
- Plaatsvervangend secretaris-generaal;
- Directeur Directie Maatschappelijke Ondersteuning;
- Senior adviseur DMO.

Documenten

Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste documenten die zijn meegenomen in de documentstudie. Daarnaast zijn verschillende interne documenten bestudeerd.

Documenten met betrekking tot de kaders:

- Convenant PUR en SVB;
- Kaderwet ZBO's;
- Bestuursreglement van de PUR versie 5 januari 2011;
- Procedure besluitvormingsproces van de PUR d.d. 15 oktober 2013;
- Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen;
- Mandaatbesluit tussen de PUR en de SVB d.d. 5 januari 2011 en d.d. 28 januari 2015;
- Concernsturing VWS: Uitgangspunten voor de governance tussen VWS en Concernorganisaties d.d. 24 juli 2018.

Documenten met betrekking tot de uitvoering in de periode 2014 -2018:

- Jaarrekeningen, jaarverslagen en rapporten van feitelijke bevindingen;
- Notulen van de vergadering van de PUR;
- Notulen van de vergadering van de Cliëntenraad van V&O;
- Notulen van overleg tussen PUR en de SVB;
- Notulen van overleg tussen PUR en het ministerie van VWS.