



Jaarplan 2025

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Voorwoord

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) staat als publieke dienstverlener voor de bestaanszekerheid van miljoenen burgers. In de huidige tijdgeest van toenemende onzekerheid over koopkracht is het belangrijk dat burgers krijgen waar ze recht op hebben. De SVB ziet het als haar kerntaak om burgers te geven waar zij recht op hebben. Of het nu gaat om ouderen die pensioengerechtigd zijn, nabestaanden, ouders met kinderen of door mensen via het persoonsgebonden budget regie te bieden over de zorg- en/of ondersteuningsbehoefte die zij nodig hebben. De SVB zal zich hiervoor ook in 2025 volledig inzetten.

Tegelijkertijd ziet de SVB zich samen met andere publieke dienstverleners geconfronteerd met nieuwe uitdagingen. De druk op uitvoeringsorganisaties is de afgelopen jaren sterk toegenomen en het werk is ingewikkelder geworden door onder meer complexe wet- en regelgeving. Dit wordt voor de SVB nog eens versterkt door de toenemende vergrijzing en internationalisering. De SVB zal haar dienstverlening aan meer burgers moeten bieden, terwijl steeds meer burgers ook over de landsgrenzen heen wonen of werken, hetgeen vraagt om veel arbeidsintensieve werkzaamheden en maatwerkoplossingen. Het feit dat er geen land in de wereld is waar de SVB geen AOW uitkeert, illustreert de complexe opgave. Dit alles in een context van een krappe arbeidsmarkt, waarin het steeds moeilijker is om de juiste mensen te vinden. Deze uitdagingen vragen veel van de SVB en hebben zonder meer gevolgen voor de realisatiekracht. De normen voor tijdigheid van betalingen staat daarmee behoorlijk onder de druk, met name ten aanzien van de internationale dienstverlening en voorraden nemen toe.

Deze uitdagingen doen een beroep op publieke dienstverleners als de SVB om meer gericht te sturen op uitvoerbaarheid en toekomstbestendigheid van dienstverlening. Om bestaanszekerheid voor nu en in de toekomst te kunnen blijven borgen, vereist dit aanzienlijke vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De complexiteit van bestaande stelsels moet in de kern worden opgelost en nieuwe complexiteit moet worden voorkomen. Dit vraagt nadrukkelijk ook om inspanningen vanuit uw ministerie zoals rondom het oplossen van de problematiek van de leefvormen, het uitwerken van een integrale kindregeling en het drastisch vereenvoudigen van wetgeving op het domein van de internationale dienstverlening. Ook met het oog op de toekomst zal de SVB gelet op de bevindingen van de Staatscommissie demografische ontwikkelingen meer burgers moeten bedienen met minder mensen. Dit kan alleen als vandaag nog gestart wordt met concrete vereenvoudiging, niet alleen voor de uitvoering maar ook voor doenbaarheid van onze burgers.

De toegenomen geopolitieke ontwikkelingen maken bovendien dat de SVB het komende jaar zal blijven investeren in de maatschappelijke weerbaarheid. Een belangrijk onderdeel hiervan is een strategische herziening van de IT-infrastructuur en het applicatielandschap, waarbij de systemen minder afhankelijk zijn specifieke technologieën of leveranciers. De SVB streeft naar maximale wendbaarheid om snel en eenvoudig te kunnen anticiperen op ontwikkelingen en de leveranciersafhankelijkheid beter te kunnen beheersen.

De uitdagingen waar de SVB voor staat, zullen ook in 2025 veel van onze medewerkers vragen. De SVB blijft zich inzetten op de versterking van het vakmanschap, waarbij continu leren centraal staat. De SVB wil een inclusieve organisatie zijn waarin iedereen volledig zichzelf kan zijn en waar iedereen dit ook zo voelt. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich fit en vitaal voelen. Onze medewerkers willen en maken iedere dag het verschil voor miljoenen burgers door het bieden van een betrouwbare en mensgerichte dienstverlening. Wij zijn trots op onze medewerkers die zich dagelijks inzetten voor de sociale zekerheid



van miljoenen burgers. En dat kan niet vaak genoeg benadrukt worden. De SVB kijkt ernaar uit om op grond van dit jaarplan en de bijbehorende begroting de dialoog met het ministerie van SZW voort te zetten over het realiseren van publieke waarden nu en in de toekomst.

Amstelveen, 21 november 2024



De SVB verwacht
in 2025



ruim
63 miljard
uit te keren



5,8
miljoen

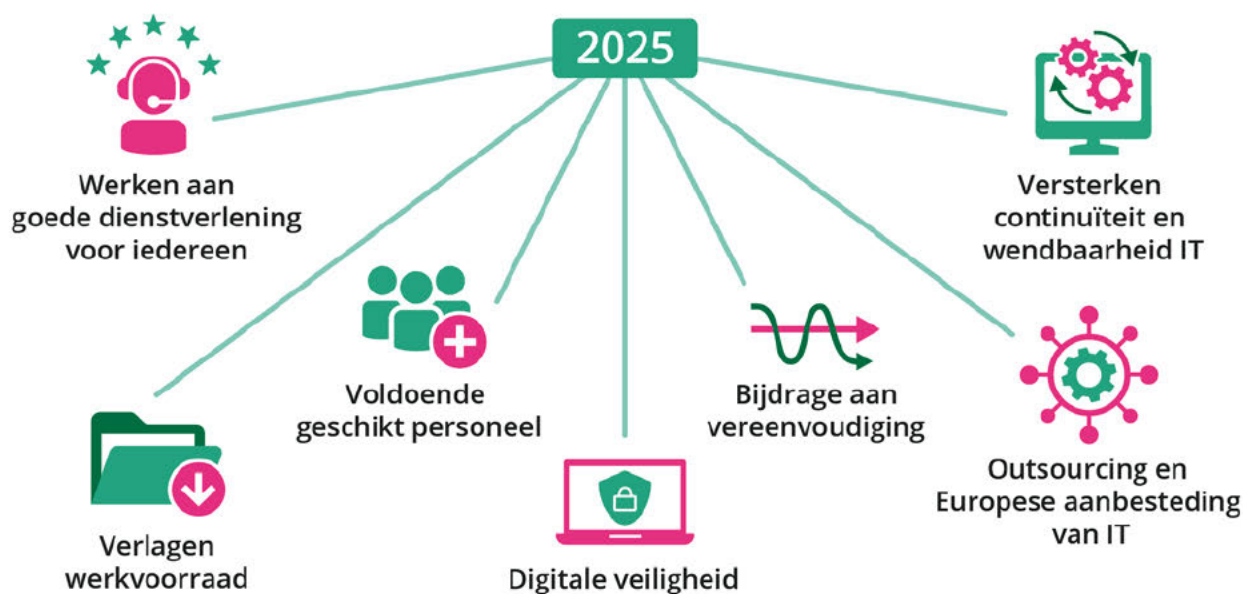
mensen krijgen een
uitkering van de SVB

De top 5 regelingen in 2025
Hier zie je de verdeling van de
klanten over de verschillende regelingen:



AOW	64%
AKW	32%
PGB	2%
AIO	1%
Overig	1%

Speerpunten



Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

Regeling	Uitkeringslasten (x 1 miljoen)	Aantal klanten
AOW	54.458	3.696.104
AKW	4.278	1.858.494
AIO	494	55.746
Anw	344	20.762
WKB	16	9.158
Remigratiewet	36	5.480
TSB-regeling	9	350
TAS-regeling	7	403
WKO	1	212
BijBu	1	80
OBR	1	0

€ Uitkeringslasten
(x 1 miljoen)

Aantal
klanten

Kerncijfers Zorg en Welzijn regelingen en wetten:

Regeling	Uitkeringslasten (x 1 miljoen)	Aantal klanten
PGB	3.500	102.765
V&O	169	11.783
TNS	3	121

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Inleiding	5
1 Betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening	7
1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd	7
1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid	8
1.3 Burgers en medewerkers ervaren ruimte voor de menselijke maat	8
1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd.	9
1.5 Focuspunten betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening in 2025	9
2. Proactieve, persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening	10
2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig	10
2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk	10
2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte	11
2.4 PGB 2.0	12
2.5 Dienstverlening en uitvoering V&O (verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen)	13
2.6 Focuspunten begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening in 2025	13
3 Uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving	14
3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd	14
3.2 De uitvoerbaarheid wordt geborgd en het burgerperspectief staat centraal.	14
3.3 Focuspunten uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving burgerperspectief	17
4 Een toekomstbestendige en wendbare organisatie	18
4.1 Financieel voorspelbaarheid en doelmatig omgaan met de beschikbaar gestelde middelen	18
4.2 Voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden	19
4.3 Continuïteit en wendbaarheid van de IT-dienstverlening versterken	19
4.4 Focuspunten toekomstige en wendbare organisatie	21
5. Begroting 2025	22
5.1 Totale kosten versus middelen per domein	23
5.2 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV	25
5.3 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten	26
5.4 Materiële Activa	27
Bijlagen	28
Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2025 – 2029	29
Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025	31
Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2025 op basis van de publieke waarden	33
Bijlage 4. Legenda afkortingen	35

Inleiding

In dit jaarplan staat de sturing op publieke waarden centraal. Hiervoor is een sturingskader ontwikkeld waarin vier opgaven zijn geformuleerd om meerwaarde te realiseren voor burger en maatschappij:

1. Betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening.
2. Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening.
3. Uitvoerbaarheid wet- en regelgeving met aandacht voor burgerperspectief.
4. Toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Dit sturingskader is op 1 oktober 2023 bestuurlijk vastgesteld en vormt de basis voor het jaarplan.

Bouwstenen voor het jaarplan 2025

Diverse bouwstenen liggen ten grondslag aan de doelstellingen en ambities in dit jaarplan 2025. Zo heeft het ministerie van SZW verzocht om bepaalde belangrijke opgaven voor 2025 op te nemen in het jaarplan, waaronder proactieve dienstverlening, preventie en handhaving en onderwerpen op het gebied van continuïteit en wendbaarheid.

Een tweede belangrijke bouwsteen voor 2025 is het hoofdlijnenakkoord “Hoop, lef en trots” van PVV, VVD, NSC en BBB. In dit akkoord staan geen voorstellen met majeure effecten voor de SVB. Er zijn geen specifieke passages die ingaan op de SVB-regelingen. Wel kunnen diverse voorstellen impact hebben op de dienstverlening van de SVB. Denk daarbij bijvoorbeeld aan “het verhogen van de bereikbaarheid van overheidsorganisaties voor burgers, onder meer door daadwerkelijke verruiming van de mogelijkheden, tijden en locaties voor contacten in persoon, meer tijdig en adequaat telefonisch contact en grotere beschikbaarheid van hulp bij digitaal contact”. Ook wijst het kabinet op “inkomsondersteunende regelingen van de landelijke en gemeentelijke overheid, zoals de toeslagen, die te ingewikkeld zijn of tegen elkaar in werken” en wil het kabinet een “recht op vergissen invoeren, zodat een enkele fout een burger niet langer diep in de problemen kan duwen”.

Een derde belangrijke bouwsteen vormen het programma Werk aan Uitvoering (WaU) en de middelen die naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire beschikbaar zijn gesteld voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening (POK-middelen). De SVB geeft hieraan invulling langs acht actielijnen waarvoor budget beschikbaar is gesteld (POK 1: Toegankelijke en passende dienstverlening, POK 2: Tijd en aandacht voor burgers, POK 3: Maatwerk, POK 4: informatiehuishouding, POK 5: Beleid, wet- en regelgeving, POK 6: Vakmanschap, WaU 2 Versnellen digitale agenda, WaU 5 aantrekkelijkheid uitvoering).

Nieuwe Meerjarenkoers SVB 2026 - 2030

De huidige Meerjarenkoers loopt tot en met 2025. Inmiddels is gestart met de voorbereidingen voor de Meerjarenkoers 2026 - 2030. In deze nieuwe koers wordt beschreven welke ambities de SVB de komende vijf jaren wil realiseren op basis van het sturingskader publieke waarden. De nieuwe koers zal medio 2025 vastgesteld worden. Het jaarplan 2025 werkt toe naar deze nieuwe koers.

In onderstaand schema is het sturingskader schematisch weergegeven. Tevens kan hieruit worden afgeleid aan welke doelstellingen de maatregelen POK en WAU zijn gekoppeld.

1 Bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening	2 Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening	3 Bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving vanuit burgerperspectief	4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie
1.1 Burgers ontvangen hun betaling op tijd	2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig POK 1	3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd POK 5	4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld
1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid POK 1 POK 6 WAU 5	2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk POK 1	3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal POK 5	4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden
1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat POK 1 POK 3	2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders voorkeur en behoefte POK 1 POK 2		4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening
1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd WAU 2			

1 Betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening

De SVB draagt bij aan bestaanszekerheid door te leveren waar een burger recht op heeft. Dat doet de SVB mensgericht, betrouwbaar en voortvarend. De SVB streeft naar geruisloze dienstverlening voor de meerderheid, maar een burger moet ook kunnen rekenen op persoonlijke hulp als dat nodig is. De SVB werkt eerlijk, transparant en integer. Wat de leefsituatie voor een burger ook is, de SVB wil voor iedereen goede dienstverlening leveren. Daarbij is de menselijke maat de standaard.

Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening is onderverdeeld in vier doelstellingen:

- Burgers ontvangen hun betaling op tijd
- De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele betrouwbaarheid
- Burgers en medewerkers ervaren ruimte voor de menselijke maat
- De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van de burger wordt geborgd.

Hieronder volgt een korte toelichting op deze doelstellingen en de acties in 2025, waarna in paragraaf 1.5 de focuspunten voor 2025 worden samengevat.

1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd

Een belangrijke voorwaarde voor betrouwbare dienstverlening is dat burgers hun betalingen op tijd ontvangen en weten waar ze recht op hebben. In de meeste gevallen lukt dit, maar de complexiteit en arbeidsintensiviteit van de dienstverlening neemt toe, vooral als er sprake is van een internationale component. In 2024 groeide de uitvoeringscapaciteit van de directie DSV die ingezet wordt op internationale dienstverlening naar 48%. Daardoor staan de werkvoorraden steeds meer onder druk.

Steeds vaker wonen, werken of leven mensen (tijdelijk) in het buitenland en richten ze hun werkende leven anders in dan vroeger. Ook de leefvormen zijn veranderd in de loop der jaren. De SVB is voor de beoordeling van het recht afhankelijk van gegevens die in Nederland wel, maar in het buitenland niet beschikbaar zijn voor (tijdige) automatische verwerking. De SVB is voor haar dienstverlening daarom afhankelijk van burgers zelf, van ketenpartners en zusterorganen in het buitenland. Het jaarlijks toenemen van aantallen burgers met een internationale component, in combinatie met de complexe samenloop van nationale en internationale wetgeving, vergt handmatige processen die een grote impact hebben op de werkvoorraden en daarmee op de tijdigheid van betalingen. De afgelopen jaren heeft de SVB al diverse maatregelen getroffen om de tijdigheid van de internationale uitvoering te verbeteren. Zo worden voortdurend nieuwe medewerkers geworven en is geïnvesteerd in tooling en kennis en kunde om de werkvoorraad beter te kunnen voorspellen, te verdelen (workforce-management) en te beheersen. Maar om de dienstverlening toekomstbestendig te houden, is meer nodig. Een van de belangrijkste prioriteiten van 2025 is gezamenlijk met het ministerie van SZW en andere stakeholders de denkrichtingen voor vereenvoudiging nationaal en uit de in 2024 opgestelde Werkagenda Internationaal, verder uit te werken. Vereenvoudiging van het stelsel is noodzakelijk om ook in de toekomst goede dienstverlening te kunnen waarborgen, waarbij de SVB afhankelijk is van in hoeverre SZW daar invulling aan geeft.

Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat het normcijfers voor tijdigheid van betalingen niet langer houdbaar is. De generieke norm voor de tijdigheid van betalingen is met het ministerie van SZW vastgesteld op 96%. Dit is, gegeven de huidige omstandigheden waarin de SVB haar werk moet doen, niet langer een realistisch streven. Daarom heeft de SVB de streefcijfers nationaal en internationaal apart beschouwd en de normcijfers internationaal ambitieus, maar realistisch naar beneden bijgesteld. Voor de internationale dienstverlening op de AKW wil de SVB graag met SZW komen tot een realistische norm (hiervoor is op dit moment nog geen norm bepaald).

1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid

Procedurele rechtvaardigheid houdt in dat de wijze waarop beslissingen genomen worden, eerlijk en rechtvaardig is. Het gaat er dan om dat de procedures die de SVB hanteert voor iedereen hetzelfde zijn, dat de informatie die de SVB gebruikt juist is en dat er mogelijkheden zijn om klachten, bezwaar en beroep in te dienen om een onjuiste beslissing te herstellen. Daarnaast vraagt dit om vakmanschap van de serviceteammedewerkers die in contact staan met de burger. De SVB zorgt ervoor dat medewerkers optimaal ondersteund worden door systemen en beschikbare informatie, zodat zij burgers voortvarend, betrouwbaar en mensgericht kunnen helpen.

In juni 2024 is een eerste versie van het juridisch dashboard opgeleverd. Dit dashboard geeft in de eerste plaats inzicht in het aantal- en het onderwerp van beroepsprocedures, zodat een vergelijking gemaakt kan worden met voorgaande jaren en er een beeld ontstaat hoe vaak er over welke wet wordt geprocedeerd. Daarnaast geeft het dashboard inzicht in trends en ontwikkelingen ten aanzien van maatschappelijke thema's die terugkomen in de rechtspraak. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan toegenomen migratie, de verdere internationalisering van de arbeidsmarkt en de problematiek omtrent de beoordeling van leefsituaties. Ook de eis van een responsievere overheid heeft hierin zijn weerslag. In 2025 wordt het dashboard doorontwikkeld. Het gebruik van meer (betrouwbare) data geeft nog meer inzicht in de procesgang. Dit zal leiden tot een scherpere signalering waardoor trends en acties voorspelbaarder zullen worden.

1.3 Burgers en medewerkers ervaren ruimte voor de menselijke maat

De SVB wil dat alle burgers de dienstverlening ontvangen die bij hen past en dat burgers krijgen waar zij recht op hebben, ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Daarvoor kijken medewerkers niet alleen naar de letter van de wet maar ook naar de geest van de wet. Naast het reguliere budget worden budgetten vanuit POK (actielijnen 2 en 3) ingezet om ervoor te zorgen dat professionals binnen de SVB meer tijd en aandacht hebben om de burger te kunnen helpen, zodat recht kan worden gedaan aan ieders persoonlijke situatie en dat passende hulp geboden kan worden in complexe situaties.

Via het programma De Bedoeling 2.0 wordt maatwerk geïntegreerd in het dagelijks werk. Iedere locatie heeft inmiddels een werkplaats voor het bespreken van maatwerk. Het doel is om de principes van de Bedoeling eind 2025 op alle locaties geïntegreerd te hebben in het dagelijks werk en optimaal te laten functioneren. Eind 2024 worden de resultaten van de evaluatie van het programma verwacht. De resultaten van de evaluatie zullen gebruikt worden om de doelen voor het programma in 2025 te bepalen.

De SVB herijkt haar beleidsregels in het project Bestuursrecht op Maat om de regels burgervriendelijk te maken en vereenvoudiging voor de uitvoering te realiseren. Door de herijkte beleidsregels wordt het voor medewerkers eenvoudiger om in één keer goed te beslissen, maatwerk echt het sluitstuk is en onnodig belastende procedures voorkomen worden. Het streven is om eind 2025 60% van het totaal aantal beleidsregels te hebben doorgelicht en daar waar nodig gemoderniseerd. Verder worden de eerste stappen gezet in de ontwikkeling naar beginselgeleide uitvoering waarin de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur leidend zijn.

1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd.

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij overheidsorganisaties goed beschermd worden. Om de cybervolwassenheid te verhogen en de meest kritieke informatiesystemen extra te beschermen is het meerjarenprogramma Digitale Veiligheid gestart. Dit programma behelst onder meer het op orde brengen van het Identity & Acces Management (IAM), het scheiden van IT-omgevingen (segmentatie) en de aansluiting op security monitoring-tooling. Ook wordt er verder gewerkt aan het versterken van de continuïteit van kritieke processen, waarbij aandacht is voor de afhankelijkheden van leveranciers, en het borgen van de security in de voortbrengingsketen door middel van het implementeren van 'security by design'. Zie hierover ook paragraaf 4.3.

Wet Open overheid

De Wet Open overheid (Woo) verlangt van overheidsorganisaties dat zij voldoen aan passieve openbaarmaking en inspanningen verricht op actieve openbaarmaking (uit eigen beweging). Vanaf 2025 zal de SVB starten met enkele vormen van actieve openbaarmaking. Daarnaast werkt de SVB in 2025 verder aan het optimaliseren van het publicatieplatform waar de informatie openbaar wordt gemaakt.

1.5 Focuspunten betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening in 2025

Streefcijfers tijdigheid 2025

Tijdigheid	Streefcijfer	Normcijfer
• AOW nationaal	96%	96%
• AKW nationaal	90%	96%
• Anw nationaal	96%	96%
• AOW internationaal*	80%	96%
• AKW internationaal*	40%	-**
• Anw internationaal	80%	96%
• AIO	80%	96%

* Op deze regelingen wordt de verandercapaciteit in 2025 met name ingezet.

** Ten aanzien van de tijdigheid AKW internationaal wordt in 2025 een normcijfer bepaald.

2. Proactieve, persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening

Het nieuwe kabinet wil dat de overheid goed bereikbaar is voor burger, aan het loket, telefonisch, schriftelijk en digitaal. De afstand tussen burger en overheid moet zo klein mogelijk zijn, de overheid moet menselijk, toegankelijk en nabij zijn. Voor de SVB is het bieden van persoonlijke dienstverlening al jaren de norm. De SVB staat voor een werkwijze die aansluit bij de persoonlijke situatie en eigen voorkeuren van de burger. De SVB wil van dienstverlening van gemiddeld goed, naar goed voor iedereen. Dat betekent dat de dienstverlening van de SVB voor iedereen eenvoudig en toegankelijk moet zijn. In het kader van de Meerjarenkoers 2026 -2030 herijkt de SVB haar in 2019 vastgestelde visie op dienstverlening en verwacht dat deze medio 2025 gereed is. Hierin zal nader ingegaan worden op de verschillende aspecten van dienstverlening, waaronder de loketfunctie, telefonie en de omnichannelstrategie.

Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening is onderverdeeld in de volgende doelstellingen:

- Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig
- Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk.
- De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders voorkeur en behoefte.

2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig

Bij dienstverlening gaat het er met name om hoe de burger die ervaart. De SVB zet zich in om de aanvraagprocessen zo duidelijk en eenvoudig mogelijk te maken, en zorgt daarbij voor het gebruik van begrijpelijke taal in alle klantcommunicatie. De opvatting van burgers hierover wordt gemeten via het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) dat tweejaarlijks (in 2026 weer) wordt herhaald. Aanvullend vraagt de SVB feedback na contactmomenten (telefonisch en Whatsapp) en na afloop van processen (klachten en bezwaren). Met de resultaten van klantonderzoeken leren we continu en werken we aan het verbeteren van onze dienstverlening. Om het aanvraagproces duidelijker en eenvoudiger te maken voor de klant worden in 2025 drie initiatieven gestart. Voor de Anw wordt een nieuw digitaal aanvraagformulier geïmplementeerd dat beter aansluit op de voorkeuren van de burger. Met betrekking tot de AOW internationaal wordt het aantal processtappen in de uitvoering verminderd en de doorlooptijd voor de burger verkort. Tot slot wordt voor de AIO ingezet op vermindering van de administratieve last voor burger en de uitvoering.

De SVB werkt nauw samen met de Cliëntenraad SVB (CR SVB), die de SVB proactief adviseert over de dienstverlening. De CR SVB wordt betrokken bij uitvoeringstoetsen.

2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk

Burgers moeten weten waar ze aan toe zijn. Daarvoor is het noodzakelijk dat informatie over rechten, plichten en de mogelijke consequenties, correct en begrijpelijk is. De SVB wil voorkomen dat burgers zich vergissen en fouten maken. Daarvoor zet de SVB zich de laatste jaren in voor fundamentele vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Met deze vereenvoudigingsvoorstellen wil de SVB voorkomen dat burgers knelpunten ervaren en zo de kans op onbedoelde fouten verkleinen. In dit kader informeert de SVB burgers via verschillende middelen en kanalen zo goed mogelijk over hun rechten en plichten, zowel bij aanvang als gedurende de uitkering. De SVB ziet het als haar maatschappelijke opdracht om het ontstaan en oplopen van vorderingen bij burgers waar mogelijk te voorkomen. Daarbij kijkt de SVB kritisch naar haar

eigen processen en dienstverlening waar verbeterlagen mogelijk zijn, zoals via gegevensuitwisselingen met zusterorganen in het buitenland en keteninitiatieven ten behoeve van schuldpreventie in Nederland. De SVB is daarnaast voornemens te participeren in het Preventienetwerk, waarin kennis, ervaringen en nieuwe ideeën worden uitgewisseld tussen SZW, diverse uitvoeringsorganisaties en ervaringsdeskundigen.

Aan de andere kant is het voor het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid van belang dat te veel of ten onrechte verstrekte uitkeringen doelmatig en op een sociaal verantwoorde manier worden teruggevorderd en opgelegde boetes in geval van geconstateerd misbruik daadwerkelijk worden geïnd. In dit kader werkt het ministerie van SZW aan een verbeterde versie van het wetsvoorstel 'Handhaving sociale zekerheid', dat de SVB eerder onuitvoerbaar achtte. Dit heeft ertoe geleid dat het afwegingskader robuuster is geworden en minder afwegingsfactoren bevat, maar nog best complex is. Maatwerk blijft een uitgangspunt. De SVB vindt het belangrijk om een goede balans tussen uitvoerbare dienstverlening en handhaving te behouden en zal daar in dit traject stevig op inzetten.

Ten slotte constateren we dat handhaving in internationale context steeds complexer wordt en vraagt om een andere invulling van rechtmatigheidscontroles. De SVB gaat daarover graag in gesprek met het ministerie van SZW.

In 2022 heeft de SVB het Meerjarenplan Handhaving 2023-2026 opgesteld, waarin het uitgangspunt 'vertrouwen in de burger' is maar waarin ook aandacht is voor het voorkomen van fouten en het bestrijden van misbruik. Door vereenvoudiging van wetgeving zullen verplichtingen begrijpelijker worden en fouten kunnen worden voorkomen. Prioriteiten voor 2025 zijn:

- Het herijken van het handavingsinstrumentarium in samenwerking met het ministerie van SZW;
- Verdere ontwikkeling van risicogericht onderzoek op een evenwichtige en transparante wijze met aandacht voor privacybescherming en ethiek;
- Toenemende aandacht voor preventieve handavingsactiviteiten.

2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte

De dienstverlening van de SVB moet eenduidig zijn en in de informatiebehoefte van de burger voorzien. De SVB verbetert en stroomlijnt de digitale communicatiekanalen via de zogeheten Omnichannelstrategie, werkt mee aan het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening en het BZK Programma Overheidsbrede Loketten en aan een vervolg op de pilot niet-gebruik AIO.

Omnichannelstrategie

De Omnichannelstrategie is erop gericht dat burgers gebruik kunnen maken van meerdere, geïntegreerde kanalen, naar eigen voorkeur. Voor medewerkers wordt het eenvoudiger om goede en uniforme dienstverlening te bieden, omdat relevante klantinformatie in elk kanaal beschikbaar is, uiteraard met inachtneming van privacy- en beveiligingsnormen. In 2025 wordt het telefonieplatform verder verbeterd om burgers beter en sneller te kunnen helpen. De SVB zal de klant beter ondersteunen door nieuwe functies toe te voegen aan het telefonieplatform zoals wachtrijmanagement, webchat, voicemail en cobrowsing.

Proactieve dienstverlening

Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening moet het voor de SVB, UWV en gemeenten mogelijk maken om in contact te komen met burgers die mogelijk recht hebben op een uitkering of voorziening, nog voordat zij een aanvraag hebben gedaan. De SVB neemt deel aan het keteninitiatief Landelijk Inkomensloket (LINK) waarmee de SUWI-organisaties een eerste stap zetten om dit wetsvoorstel naar de uitvoeringspraktijk te vertalen. Binnen LINK zijn verkenningen gedaan rondom het gecombineerd afhandelen van aanvragen. De SVB heeft onderzoek gedaan naar mogelijkheden om AIO-gerechtigden

gericht te benaderen inzake kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Het vervolg op de verkenningen wordt volgend jaar verder vormgegeven.

Vervolg pilot niet-gebruik AIO

Vooruitlopend op het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening is de SVB in 2022 een pilot gestart om niet-gebruik in de AIO tegen te gaan. Door een nieuwe innovatieve techniek kon de SVB gegevens delen met het UWV waarna de SVB proactief potentiële AIO-gerechtigden kon benaderen. De SVB wil een wettelijke grondslag voor permanente gegevensuitwisseling met het UWV, en is daarnaast bezig met een verkenning of gegevens verrijkt kunnen worden met die van de Belastingdienst, zodat in de toekomst een groter bereik kan worden gerealiseerd. Het adviesrapport van deze verkenning wordt eind 2024 opgeleverd. Bij een positief besluit kan worden gestart met een tweede pilot.

BZK Programma Overheidsbrede loketten

Uitgangspunt is dat burgers fysiek met vragen terecht kunnen bij de overheid. De SVB draagt in 2025 bij aan het vormgeven van het overheidsbrede loket volgens het “no wrong door principe” in het BZK Programma Overheidsbrede Loketten. In 2025 zal de eerste fase van het programma worden uitgerold. Daarin wordt uitgegaan van bestaande ingangen (loketten) bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties, waar burgers nu al binnenkomen met vragen waar andere organisaties bij betrokken zijn of waar sprake is van bredere problematiek. Een kopgroep van 25 gemeenten zal gebruikmaken van de professionellijnen van uitvoeringsorganisaties en zo vragen van burgers beantwoorden. Daarna wordt dit uitgerold naar alle gemeenten. Zodra dit werkt, zullen ook de uitvoeringsorganisaties gebruik kunnen maken van de professionellijnen van gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties (plateau 1b).

2.4 PGB 2.0

Rechtmatigheid onder PGB2.0

Voor de verantwoording over de (rechtmatige) uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) onder PGB2.0 is de SVB afhankelijk van het systeem Zorgdomein PGB2.0 dat in beheer is bij het ministerie van VWS. Doordat de Audit Dienst Rijk (ADR) over 2022 heeft geconstateerd dat het Zorgdomein PGB2.0 niet aantoonbaar in control is, en de (IT-) beheersing sindsdien nog onvoldoende verbeterd is, heeft de SVB zich (nog) niet kunnen verantwoorden over de rechtmatige uitvoering van de Wlz.

Eind augustus 2024 heeft VWS een herzien verbeterplan gepresenteerd en wordt gewerkt aan de inrichting van een professionele beheerorganisatie. De SVB ondersteunt VWS daarbij in de rol van expert en sparringpartner. Indien deze maatregelen voor 2025 het afkeurende oordeel van de ADR (Auditdienst Rijk) verhelpen en daarmee de (IT-) beheersing voldoende op orde is, kan de SVB zich in 2025 voor het eerst verantwoorden over de rechtmatigheid onder PGB2.0.

Samen richting een moment voor overdracht beheer aan de SVB

De SVB staat open om het beheer en de doorontwikkeling van het PGB2.0 Zorgdomein van VWS over te nemen. Op bestuurlijk niveau zijn de SVB en VWS overeengekomen dat aan de hand van een gezamenlijke Roadmap met mijlpalenplanning het benodigde proces wordt doorlopen om te komen tot een besluit ten aanzien van structureel beheer en ontwikkeling van het Zorgdomein van PGB2.0 door de SVB. De Roadmap heeft tot doel om gezamenlijk de route te bepalen om te komen tot overdracht van PGB2.0 Zorgdomein van VWS aan de SVB. De Roadmap maakt inzichtelijk wat de overdracht van beheer en ontwikkeling PGB2.0 Zorgdomein vraagt en welke inhoudelijke trajecten nodig zijn om PGB2.0 Zorgdomein integraal en duurzaam onderdeel te maken van de SVB-informatievoorziening en IT-organisatie. De uitvoeringstoets die onderdeel uitmaakt van de roadmap zal uitwijzen in hoeverre overdracht uitvoerbaar en haalbaar is.

Aansluiten van gemeenten op PGB2.0

Het ministerie van VWS en de VNG zijn na het doorlopen van een bestuurlijk traject tot een gedeeld beeld gekomen over de stand van zaken PGB2.0. VNG kan zich op basis van de gemaakte afspraken committeren aan het aansluiten van gemeenten. Op dit moment doorloopt de SVB met het ministerie van VWS een vergelijkbaar traject. De SVB heeft een positieve grondhouding ten opzichte van aansluiting van gemeenten. Echter, voor een verantwoorde aansluiting van gemeenten vanuit burger- en uitvoeringsperspectief is randvoorwaardelijk dat de randcomponenten eerst worden gerealiseerd en de beheersing van PGB 2.0 op orde is. De verwachting is dat in 2025 kan worden overgegaan tot het aansluiten van gemeenten. De SVB voert dan de operationele regie op de aansluiting van gemeenten en doet dit op basis van een in de keten vastgesteld plan van aanpak. In juli 2022 is de motie van de leden Westerveld en Mohandis aangenomen waarin is verzocht PGB uit de Zvw aan te sluiten op PGB2.0. VWS, als eigenaar van het PGB2.0 systeem, verkent op dit moment de mogelijkheden daartoe.

2.5 Dienstverlening en uitvoering V&O (verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen)

Continuïteit van dienstverlening V&O

Gezien het dalend aantal cliënten in combinatie met het arbeidsintensieve en complexe werk ziet de SVB het als een uitdaging de continuïteit van de dienstverlening voor V&O te borgen voor de aankomende jaren. Ook VWS ziet het op peil houden van de kwaliteit van dienstverlening en uitvoering als de belangrijkste uitdaging voor V&O. Zij formuleert in haar Voortgangsrapportage Oorlogsgetroffenen en Herinnering Tweede wereldoorlog van 12 april jl. dan ook als doel om de komende twee jaar afspraken te maken over de continuïteit in combinatie met de afbouw⁶. De SVB werkt in 2025 verder samen met de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) en VWS aan een meerjarenstrategie. Sinds 2011 is de uitvoering van de V&O wetten en regelingen belegd bij zowel de SVB als de PUR.

2.6 Focuspunten begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening in 2025

In 2025:

- ✓ Wordt de visie op dienstverlening herijkt.
- ✓ Wordt de Wet proactieve dienstverlening geïmplementeerd.
- ✓ Wordt de tweede pilot AIO gestart.
- ✓ Wordt de loketfunctie in samenwerking met andere overheidsorganisaties verder geïntensiveerd.

3 Uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving

De SVB heeft een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten en het doen van vereenvoudigingsvoorstellen richting departement en de politiek. De SVB haalt signalen op bij burgers, de Klantadviesraad en bij haar eigen medewerkers. We constateren dat de inzet van de SVB hierop effect heeft, want in het regeerprogramma heeft het kabinet Schoof expliciet benoemd dat het voorstellen zal uitwerken voor vereenvoudiging van het partnerbegrip in de AOW en dat het streeft naar verdere vereenvoudiging van begrippen in het stelsel. Ook onderzoekt het kabinet de vormgeving van één kindregeling in één wettelijk kader. De SVB zal intensief bijdragen om deze doelen te bereiken.

3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd

In haar rol als publieke dienstverlener is de SVB erop gericht om de doenbaarheid en uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving te verbeteren. De SVB geeft opvattingen over de uitvoerbaarheid van nieuwe regelgeving via uitvoeringstoetsen en invoeringstoetsen door aan de ministeries. Signalen over knelpunten haalt de SVB rechtstreeks op bij burgers, bijvoorbeeld via maatwerkcases van medewerkers, via de Cliëntenraad SVB (CR SVB), de Landelijke Cliëntenraad (LCR), of via een analyse van klachten en van beroep- en bezwaarprocedures.

Voor de SVB is het van belang dat signalen van burgers tijdig en correct worden opgevolgd om zo de dienstverlening te verbeteren. De SVB heeft als doel in 2025 om 95% van de klachten tijdig af te handelen. Het strategisch klachtenloket bespreekt en verzamelt klachten om er vervolgens patronen uit af te leiden en adviezen te doen voor verbetering. Daarnaast heeft het programma De Bedoeling 2.0 een registratietool ontwikkeld om signalen uit de uitvoering beter en meer gestructureerd in beeld te krijgen. Hieruit kunnen patronen en ontwikkelingen worden gedestilleerd zodat gerichter kan worden bekeken waar maatwerk gevraagd wordt en welke knelpunten structureel moeten worden aangepakt.

Verzamelde signalen en knelpunten worden op meerdere manieren onder de aandacht gebracht bij de departementen en de politiek. Voorbeelden zijn de knelpuntenbrieven en deelname aan rondetafelgesprekken in de Tweede Kamer, het beschikbaar stellen van deskundigheid voor technische briefings en het organiseren van werkbezoeken voor departement en politiek. Met de komst van veel nieuwe Kamerleden worden deze activiteiten ook in 2025 nadrukkelijk voortgezet.

3.2 De uitvoerbaarheid wordt geborgd en het burgerperspectief staat centraal.

Werken aan vereenvoudiging

De SVB staat voor een aantal nieuwe, stevige uitdagingen. Complexe wet- en regelgeving zijn moeilijk uit te leggen en zorgen ervoor dat de toegankelijkheid van dienstverlening onder druk staat. Bovendien zijn er steeds meer burgers die over de landsgrenzen heen werken of wonen, wat vraagt om meer arbeidsintensieve dienstverlening. Daarbij is er sprake van een krappe arbeidsmarkt en uitstroom van ervaren en kundige medewerkers, waarin het steeds moeilijker wordt om de juiste mensen te vinden om dit verantwoordelijke werk te doen. De SVB wil daarom naar een systeem dat doenbaar en rechtvaardig is voor burgers en dat tegelijkertijd uitvoerbaar blijft om nog betere dienstverlening te kunnen bieden. De SVB zet zich in voor vereenvoudiging op meerdere niveaus: vereenvoudiging van het stelsel; vereenvoudiging van wet- en regelgeving, vereenvoudiging in de verantwoording; vereenvoudiging van generieke Europese en Nationale wetgeving en de vereenvoudiging van interne processen binnen de SVB. In 2025 brengt de SVB de projecten op verschillende niveaus in samenhang met elkaar via een vereenvoudigingsagenda, op basis waarvan wordt gewerkt aan vereenvoudigingsvoorstellen en uitvoering daarvan op meerdere niveaus.

In 2025 werkt de SVB verder op projectmatige wijze verder aan vereenvoudiging. Er is een vereenvoudigingstool ontwikkeld om projecten ten behoeve van interne vereenvoudiging op een projectmatige manier verder te brengen.

Afbeelding: De SVB werkt aan vereenvoudiging op meerdere niveaus



Inzet op vereenvoudiging van het stelsel

Vereenvoudiging AOW

De SVB is vanuit haar rol als publieke dienstverlener actief betrokken bij de totstandkoming van nieuwe wet- en regelgeving. Zo zijn er in samenwerking met het ministerie van SZW stappen gezet om de AOW verder te vereenvoudigen, bijvoorbeeld door de afschaffing van de AOW-korting voor burgers met een premieschuld. Maar er zijn meer vereenvoudigingsmogelijkheden in de AOW, denk daarbij aan het verminderen van de complexiteit die nu ervaren wordt bij de verschillende leefvormen. Met SZW wordt wetgeving uitgewerkt om de keuze die AOW-gerechtigden hebben - om als duurzaam gescheiden levend te worden aangemerkt wanneer een van beide partners in een zorginstelling wordt opgenomen – af te schaffen. Daarnaast wordt samen met SZW onderzocht of in de AOW kan worden aangesloten bij het objectieve partnerbegrip zoals dat ook door de Belastingdienst wordt gehanteerd. Dit sluit aan bij de parlementaire onderzoekscommissie Fraudebeleid en Dienstverlening, die pleit voor een harmonisering van begrippen in de sociale zekerheid, zodat de sociale zekerheid doenbaar en te begrijpen is voor burgers. De maatschappelijke kosten-batenanalyse die in 2025 wordt opgeleverd brengt de gevolgen van een andere leefvormensystematiek in de AOW op het terrein van wonen en zorg in beeld.

Kindregelingen

Op 1 juli 2024 is de wet 'vereenvoudiging dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ)' in werking getreden, zodat ouders van kinderen met een Wlz-indicatie de DKIZ automatisch ontvangen en daarmee geen uitkering missen waar zij recht op hebben. De SVB zal goed monitoren hoe de uitvoering van deze wet in de praktijk verloopt, zodat samen met het ministerie van SZW een evaluatie kan worden uitgevoerd.

De kinderbijslag en het kindgebonden budget vormen samen het stelsel van kindregelingen waarmee ouders een tegemoetkoming krijgen in de kosten van kinderen. In het regeerprogramma van Kabinet-Schoof is opgenomen dat dit kabinet onderzoekt de vormgeving van één kindregeling in één wettelijk kader en besluitvorming voorbereidt. De SVB werkt in 2025 samen met SZW aan de opvolging van deze afspraak. De SVB zal de nodige kennis en capaciteit inbrengen om bij te dragen aan het uitwerken van varianten die leiden tot een stelsel dat beter werkt voor de burger en dat goed uitvoerbaar is.

Internationaal

De complexiteit van de internationale dienstverlening neemt toe vanwege toenemende internationale mobiliteit en veranderende werkpatronen en -vormen. Deze toenemende druk was voor de SVB aanleiding om daarover de vierde knelpuntenbrief te schrijven. Zoals al eerder genoemd is in 2024 een werkagenda internationaal opgesteld, met daarin verschillende exploratieve denkrichtingen om de toekomstbestendigheid en uitvoerbaarheid van de internationale dienstverlening te borgen. In 2025 worden deze exploratieve denkrichtingen samen met het ministerie van SZW en andere relevante stakeholders verder uitgewerkt en waar mogelijk geïmplementeerd. De SVB gaat in 2025 graag samen met het ministerie en de wetgever het gesprek aan omdat vereenvoudiging van de internationale dienstverlening een gezamenlijke opgave is.

Nieuwe wet- en regelgeving

Herziening Participatiewet

Het wetsvoorstel Participatiewet in balans is momenteel in behandeling bij de Tweede Kamer en omvat circa 20 maatregelen (spoor 1). Deze maatregelen zijn erop gericht beter aan te sluiten bij wat mensen aankunnen en nodig hebben. In samenwerking met het ministerie van SZW en gemeenten, werkt de SVB aan een fundamentele herziening van de Participatiewet (spoor 2).

Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten

Sinds 1 januari 2023 kunnen slachtoffers van stoffengerelateerde beroepsziekten gebruik maken van de regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB). Het doel van deze regeling is om slachtoffers een korte en snelle route te bieden naar erkenning van hun beroepsziekte. In 2025 werkt de SVB samen met ketenpartners ISBG, Bureau Lexces en regievoerder SZW verder aan procesoptimalisatie, zodat het aantal aanvragen en toekenningen beter in lijn is met de verwachtingen. Daarnaast werkt de SVB samen met ketenpartners en SZW aan de uitbreiding van de regeling met nieuwe beroepsziekten. Deze worden op advies van de Adviescommissie Lijst Beroepsziekten en na besluit van de minister van SZW aan de regeling toegevoegd.

Richtlijn Tijdelijke bescherming Oekraïense ontheemden

De Richtlijn tijdelijke bescherming (hierna RTB) voor Oekraïense ontheemden is verlengd tot en met 4 maart 2026. Voor de SVB heeft dat een aantal gevolgen die hieronder nader worden toegelicht.

Uitzonderingsbeleid tijdelijke opvang Oekraïners

Om te voorkomen dat het bieden van tijdelijk onderdak aan Oekraïense ontheemden negatieve inkomensgevolgen heeft, maakt de SVB op verzoek van de minister een uitzondering bij de beoordeling van gezamenlijk huishouden/kostendelersnorm. Voor Oekraïense ontheemden wordt de uitzonderingstermijn opgerekt van maximaal 6 maanden naar maximaal 4 jaar. De SVB is in afwachting van een verzoek van SZW om dit beleid, evenals de RTB, te verlengen tot maart 2026. Omdat dit schuurt met het uitgangspunt van gelijke behandeling van burgers pleit de SVB voor een wettelijke grondslag.

Volksverzekering

Verlenging van het verblijf van Oekraïense ontheemden heeft gevolgen voor de volksverzekeringen. Op grond van SVB-beleid is er in de meeste gevallen sprake van ingezetenschap na een verblijf van meer dan 3 jaar. Naast het verrichten van arbeid biedt ingezetenschap een grond voor verzekering zodra Oekraïners een vergunning krijgen. Graag brengt de SVB de impact hiervan in beeld op de uitvoering van bijvoorbeeld de kinderbijslag, maar ook de aanpassing van de Basisadministratie Volksverzekeringen en de opsporing onverzekerden zorgverzekering.

3.3 Focuspunten uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving burgerperspectief

In 2025:

- ✓ Draagt de SVB nadrukkelijk bij aan de vereenvoudiging van het stelsel (AOW, kindregeling, internationaal).
- ✓ Wordt de vereenvoudigingsagenda uitgevoerd.

4 Een toekomstbestendige en wendbare organisatie

De persoonlijke situatie en de wensen van burgers blijven veranderen en daarnaast heeft technologische innovatie veel invloed. De SVB investeert voortdurend in de continuïteit en wendbaarheid van de organisatie zodat burgers kunnen blijven rekenen op betrouwbare en mensgerichte dienstverlening.

Een belangrijk onderdeel van toekomstbestendig en wendbaar blijven is risicomanagement. In het kader hiervan brengt de SVB jaarlijks haar toprisico's in kaart, inclusief de bijbehorende beheersmaatregelen en aanvullende acties om deze risico's te mitigeren. Eind 2023 heeft de SVB een gezamenlijke werkconferentie georganiseerd voor bestuurders en directeuren van het ministerie van SZW en UWV waarbij het thema 'risk appetite' centraal stond. Tijdens deze bijeenkomst is afgesproken dat het ministerie van SZW en diens uitvoeringsorganisaties in het vervolg gezamenlijk hun risico's zullen bespreken en gezamenlijk bezien op welke manier deze risico's gemitigeerd kunnen worden. De SVB zal in tweede helft 2025 een nieuwe herijkingssessie organiseren om de risico's van de organisatie in kaart te brengen en daar passende maatregelen voor te nemen.

4.1 Financieel voorspelbaarheid en doelmatig omgaan met de beschikbaar gestelde middelen

De SVB verwacht de lijn van verbeterde financiële voorspelbaarheid in 2023 en 2024 te handhaven in 2025. De interne beleidslijn om voor wat betreft de uitvoeringskosten te sturen op de beschikbare kaders, ligt daar mede aan ten grondslag. Ook voor het begrotingsjaar 2025 is op basis van de uitbreiding van de beschikbaar gestelde middelen voor de uitvoering¹ ingezet op een interne verdeling van budgetten. Hierbij is gestreefd naar een balans tussen de te leveren prestaties en de daarvoor ingezette middelen. De middelen die het ministerie van SZW specifiek voor legacy beschikbaar stelt, geeft de SVB voor 2025 (en 2026) de mogelijkheid om het portfolioprogramma hierop aan te scherpen.

De volumes van de regelingen zijn afgelopen januari voor de jaren 2025 en verder bijgesteld op basis van de met SZW afgestemde ramingen (zie bijlage 2). In zowel de nieuwe raming als in de oude raming neemt het aantal AOW'ers (als gevolg van de vergrijzing) de komende jaren toe. In de nieuwe raming is de toename minder groot dan in de oude raming als gevolg van een minder hard stijgende levensverwachting. Het aantal kinderen in de leeftijdsgroep 1-17 jaar neemt af, waardoor ook het aantal AKW-gerechtigden afneemt. Daarnaast zien we de ontwikkeling dat het aantal AIO-gerechtigden de komende jaren toeneemt, en tegelijkertijd het aantal Anw-gerechtigden afneemt. Het effect van deze ontwikkelingen op de uitvoeringskosten volgt uit de verwerking van deze ramingen in het light model, hetgeen uiteindelijk uitmondt in de vorm van de volumebijstellingen in de beschikbare kaders. In 2025 zal wederom de jaarlijkse herijking van het light model Suwi plaatsvinden. Daarnaast zal de werkgroep bekostigingssystematiek ten behoeve van een stabiel meerjarig kader (dat is gebaseerd op objectieve criteria) voor het PGB-domein onderzoeken of het light model een geschikte optie is. De bedoeling hiervan is dat de pilot in 2026 plaatsvindt.

¹ (1) Het externe kader is gewijzigd als gevolg van door SZW toegekende loon- en prijsbijstelling en budget voor nieuwe regelingen (zie hoofdstuk 5).

4.2 Voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden

De SVB als aantrekkelijk werkgever

Ook in 2025 blijft het nodig om nieuwe medewerkers aan te trekken voor versterking van de dienstverlening. De SVB werkt samen met UWV en SZW om de instroom te bevorderen en onderneemt verschillende gerichte acties om instroom op onderdelen te bevorderen. De SVB heeft samen met UWV een traineeship opgezet om getalenteerde professionals aan te trekken. Bovendien zullen de recruiters in 2025 via diverse kanalen op zoek blijven gaan naar geschikte kandidaten voor openstaande vacatures. De SVB vindt het belangrijk dat medewerkers zich prettig voelen en voldoende ruimte krijgen om hun werk te doen. De SVB biedt opleidingen die nodig zijn om het werk te kunnen doen en geeft voldoende tijd en ruimte om de persoonlijke situatie van de burger centraal te stellen en de dienstverlening daarop aan te laten sluiten. De SVB zal zich in 2025 inspannen om het ziekteverzuimpercentage terug te brengen naar de norm van 6,7% in 2025 (op dit moment 8,2%). Hiervoor wordt onder andere preventief medisch onderzoek ingezet om inzicht te krijgen in persoonlijke vitaliteit en in wat er aan eventuele preventieve maatregelen nodig is. Ook wordt specialistische expertise ingezet om re-integratie naar werk te versnellen.

Versterken vakmanschap

Er wordt structureel meer geïnvesteerd in het vakmanschap van de medewerkers (Pok 6). De educatieve omgeving is gemoderniseerd, medewerkers werken met beoordelingsschema's en ervaren medewerkers helpen nieuwe medewerkers om zich te bekwamen. Daarnaast is het opleidingsbudget verhoogd. De SVB zet ook in 2025 door met het verder versterken van vakmanschap met verschillende initiatieven vanuit de SVB Academie en vanuit lijnmanagement. De SVB richt zich daarbij op continue verbeteringen in het opleiden van nieuwe medewerkers, het aanpassen van het aanbod voor zittende medewerkers en extra aandacht aan vakmanschap in het IV-domein. Ook wordt ingezet op de verdere ontwikkeling van leidinggevend en de rol die zij spelen in de ontwikkeling en ondersteuning van medewerkers.

Wet DBA

De SVB heeft passende sturing en rapportage opgezet om adequate invulling te geven aan de Wet DBA. Aan de hand van deze monitoring stuurt de SVB actief op het tegengaan van schijnzelfstandigheid van ingehuurde ZZP'ers. De SVB evalueert deze manier van werken en, indien nodig, worden op basis van de uitkomsten van deze evaluatie maatregelen getroffen om te voldoen aan de wet DBA.

Diversiteit en inclusie

Het is de ambitie van de SVB om een inclusieve organisatie te zijn met gelijkwaardige kansen voor alle medewerkers. Een ambitie die inzet vraagt van iedereen die bij de SVB werkt. In 2025 verwacht de SVB 120 werkplekken voor arbeidsparticipanten te kunnen realiseren als tussenstap naar het wettelijk quotum. De SVB zoekt daarbij graag de samenwerking op met SZW om kennis en ervaringen uit te wisselen en samen te werken aan meer werkplekken voor arbeidsparticipanten.

4.3 Continuïteit en wendbaarheid van de IT-dienstverlening versterken

Om ook in de toekomst wet- en regelgeving te kunnen uitvoeren en om toegankelijke dienstverlening te blijven bieden, investeert de SVB in haar IT-dienstverlening. In deze paragraaf wordt beschreven op focuspunten de SVB zich in 2025 concentreert: ondersteuning van de uitvoering, modernisering AA, infra sourcing en informatiebeveiliging, privacy en digitale veiligheid.

Ondersteuning uitvoering

IT zet zich in om de uitvoerende directies te ondersteunen bij het verlagen van de werkvoorraden. Samen met de uitvoering wordt onderzocht waar (verbeterde) IT-ondersteuning kan helpen om de voorraden te verlagen. Deze initiatieven worden geprioriteerd en bestuurd vanuit het IV-portfolio.

Modernisering AA

Om de basisprocessen van de SVB optimaal te laten functioneren, wordt onder meer het AA-systeem gemoderniseerd. Dit is het belangrijkste primaire systeem van de SVB. Het programma Moderniseren AA verhoogt de kwaliteit van het AA-systeem in algemene zin, zodat de beheersbaarheid van het AA-systeem en de continuïteit van de dienstverlening worden versterkt. Hierdoor is de SVB beter voorbereid op de uitdagingen voor de toekomst, gericht op nieuwe dienstverleningsconcepten voor de uitvoeringsorganisatie SVB en klanten. In 2025 worden niet meer gebruikte componenten uit het systeem verwijderd. Dit proces verwacht de SVB in 2025 af te ronden. Daarnaast worden in 2025 zwakke plekken in het AA-systeem aangepakt en wordt de softwarekwaliteit verhoogd, de database naar een relationeel datamodel gemigreerd en de datatoegang vereenvoudigd.

In 2026 en 2027 ligt de focus met name op het afronden van de migratie naar het relationele datamodel en het aanbrengen van wijzigingen in het AA-systeem om de datatoegang te vereenvoudigen. Aan het einde van deze migratie wordt een deel van de huidige functionaliteit aangesloten op de vereenvoudigde datatoegang. Met deze vereenvoudiging verhogen we onderhoudbaarheid van het AA-systeem. Dit wordt deels gecombineerd met het oppakken van de resterende zwakke plekken.

Tenslotte zullen in deze periode naar verwachting activiteiten worden gepland ten behoeve van de modernisering van de dienstverlening, mits dit mogelijk is naast de geplande werkzaamheden ten behoeve van continuïteit en onderhoudbaarheid.

Infra sourcing

Als onderdeel van het sourcingbeleid en het leveranciersmanagement monitort de SVB de continuïteit van de dienstverlening die externe serviceproviders aan de SVB leveren. Continuïteit van dienstverlening van de SVB staat voorop. De SVB neemt mitigerende maatregelen om de afhankelijkheid van één leverancier te verminderen. Er is afstemming met SZW over aanvullende risicomitigerende maatregelen.

De SVB is gestart met een Europese aanbesteding voor haar infrastructuur. Hiermee moderniseren we ons landschap en zorgen we ervoor beter ingericht te zijn om cyberaanvallen te kunnen afweren. Eind 2025 zal de gunningsfase naar verwachting afgerond zijn. Wij verwachten dat dit eind 2026 afgerond en geïmplementeerd is, waarna in 2026 de transitie zal worden gerealiseerd.

In 2025 werkt de SVB aan verdere vereenvoudiging van het applicatie- en infrastructuurlandschap. Dit borgt ook dat de IT-omgeving beheersbaar, betaalbaar en veilig blijft. Voor 18 applicaties worden in 2025 acties uitgevoerd ten behoeve van migratie of uitfasering. Deze acties, hoofdzakelijk vanuit reeds lopende projecten, betreffen o.a. vervanging van:

- de IT-servicemanagement-applicatie, die zowel de 'regievoering' over externe leveranciers als de interne dienstverlening aan medewerkers beter ondersteunt;
- de Robotics-applicatie, die (tijdelijke) automatisering van handmatige taken van medewerkers ondersteunt;
- de identity & access managementapplicatie, die de gebruikersvriendelijkheid voor medewerkers verhoogt en de informatiebeveiliging en het autorisatieproces verbetert;
- het documentmanagementsysteem om modernere en veiligere ondersteuning te bieden voor de opslag en uitwisseling van klantdossiers;
- het dataplatform waarmee de continuïteit en beheersing van stuur- en verantwoordingsinformatie wordt verbeterd, hetgeen ondersteuning biedt aan meer datagedreven werken binnen de SVB.

Informatiebeveiliging, privacy en digitale veiligheid

De SVB staat ervoor de persoonsgegevens van burgers en de dienstverlening aan burgers optimaal te beschermen. Cyberdreigingen zijn ontwikkelen zich snel. Dit, in combinatie met nieuwe wetgeving geeft steeds weer nieuwe uitdagingen en zal ook in 2025 een grote inspanning van de SVB vragen. Als onderdeel van de dagelijkse activiteiten wordt de veiligheid van de systemen continu gemonitord en verbeterd. De langdurige grootschalige verbeterinitiatieven zijn in de roadmap Informatiebeveiliging en Privacybescherming opgenomen, waaronder het programma Digitale Veiligheid (zie paragraaf 1.4).

Ook zal het security beleid (SPS) in 2025 worden aangescherpt en geactualiseerd in lijn met actuele ontwikkelingen. Ten slotte wordt in de tweede helft van het jaar de implementatie van de Europese richtlijn NIS-2 voor beveiliging van netwerk- en informatiesystemen afgerond. Op dit moment wordt de Europese NIS-2 richtlijn vertaald naar Nederlandse wetgeving. De uiteindelijke impact van deze wetgeving voor de SVB zal worden beoordeeld in een uitvoeringstoets.

Daarnaast zijn er twee ontwikkelingen in bredere context van de IT-dienstverlening:

Implementeren SVB Datastrategie

De SVB is voor de uitvoering van haar werkzaamheden grotendeels afhankelijk van gegevens die door zowel nationale als internationale (keten)partners worden verstrekt. Om tot een juiste en tijdige uitvoering van werkzaamheden te komen, is het van belang dat de data die wordt verstrekt kwalitatief en volledig is. De SVB monitort in 2025 de datakwaliteit via een dashboard. Er wordt ook doorgewerkt aan de toekomstvastheid van het integratieplatform als één van de middelen voor externe gegevensuitwisseling.

Europese AI-verordening

Vanaf augustus 2026 zullen de eisen van de Europese AI-verordening van kracht zijn. Met deze verordening treedt er wetgeving in werking die het gebruik van AI reguleert, waardoor systemen die AI gebruiken onder andere transparant en veilig zijn, niet discrimineren. De SVB voert een uitvoeringstoets uit om inzicht te geven in de impact die de AI-verordening gaat hebben op de organisatie. In 2025 zal de SVB starten met het opleiden van medewerkers op het gebied van AI-vaardigheden. Ook wordt gestart met het inventariseren van systemen die door AI worden gedreven en zal een start worden gemaakt met het opstellen van een risicoclassificatie. Afhankelijk van de standaarden die door de Europese Unie worden gesteld, verwacht de SVB in 2025 te starten met het implementeren van de eerste standaarden.

4.4 Focuspunten toekomstige en wendbare organisatie

In 2025:

- ✓ Heeft de SVB 120 arbeidsparticipanten in dienst.
- ✓ Wordt het AA-systeem verder gemoderniseerd.
- ✓ Wordt de IT infrastructuur aanbesteed en voorbereidende werkzaamheden hiervoor uitgevoerd.
- ✓ Wordt de implementatie van de NIS-2 richtlijn afgerond.
- ✓ Worden voorbereidingen getroffen voor de Europese AI-verordening.

5. Begroting 2025

De SVB is met haar eigenaar en opdrachtgevers voortdurend in gesprek over de balans tussen de opdracht en middelen. Het begrotingsjaar 2025 staat - net als de jaren hiervoor - in het teken van de besteding van diverse extra middelen ten behoeve van verbetering van de dienstverlening aan burgers. Dit betreft de POC-KOT middelen die vanaf 2022 beschikbaar zijn gekomen vanuit de enveloppes 'dienstverlening' en 'informatiehuishouding'. Vanaf 2023 zijn hier ook de WaU middelen aan toegevoegd voor de sporen '2 – Versnellen Digitale Agenda' en '5 – Statuur en aantrekkelijkheid'.

Voor de versterking van de legacy IT is door de SVB in 2024 een claim ingediend bij het ministerie van SZW die voor totaal € 18 mln. is toegekend, verdeeld over de jaren 2024 t/m 2026. De ingediende claim was hoger dan het toegekende bedrag en de SVB heeft zich voorbereid op de maatregelen die nodig zijn om de komende jaren met een sluitende begroting de beoogde resultaten te behalen. Het huidige prognosebeeld laat zien dat de SVB vanaf 2027 op het gebied van legacy voor een zware uitdaging komt te staan.

Het beschikbare SV-budget voor 2025 bedraagt op basis van de Opgavebrief 2025 € 346,3 miljoen. Dit bedrag is exclusief de toegezegde structurele middelen voor de loon- en prijsontwikkeling (LPO 2024) en de legacy. Omdat er voor zowel de structurele LPO 2024 en de legacy kosten harde toezeggingen bestaan is ervoor gekozen om deze kosten (totaal € 31,1 mln.) wel op te nemen in de baten begroting en hiermee voor het SV-domein een sluitende begroting te presenteren. De LPO 2025 is nog niet meegenomen in de begroting, omdat deze nog niet is toegekend. De SVB heeft € 9,4 mln. aan opbrengsten uit derden gelden voor de SV- regelingen geraamd voor 2025.

Op basis van de Kaderbrief VWS 2025 is het kader PGB trekkingsrechten voor 2025 € 81,0 mln. VWS heeft echter nog geen structurele middelen voor LPO 2024 ter beschikking gesteld waardoor de Kaderbrief in het verouderde loon- en prijspeil van 2023 is opgesteld. In tegenstelling tot de presentatie in het jaarplan van 2024 is er in dit jaarplan voor gekozen om een sluitende begroting te presenteren, met als belangrijke voetnoot dat de LPO 2024 noch is toegezegd, noch is beschikbaar. De benodigde LPO 2024 bedraagt € 4,3 mln. in 2025.

Het verwachte budget voor het niet-SV domein is voor 2025 gebaseerd op de Kaderbrief VWS 2025 en bedraagt € 18,0 mln.. Dit kader is tevens opgesteld in prijspeil 2023. Vanwege separate afstemming met VWS over de begroting voor V&O en Wlz en de harde afspraken die er zijn over het actualiseren van de begroting middels het indienen van een suppletoire begroting is ervoor gekozen ook voor dit domein een sluitende begroting te presenteren.

5.1 Totale kosten versus middelen per domein

Onderstaande tabel 1 toont een sluitende begroting ondanks dat er sprake is van nog niet toegezegde en/of beschikte structurele middelen. Voor het domein SV zijn structurele middelen voor LPO 2024 (€ 18,8 mln.) en legacy (€ 8 mln.) hard toegezegd, en derhalve aan de begroting van de middelen toegevoegd. De SVB toont voor het trekkingsrecht PGB een sluitende begroting ondanks dat het is opgesteld op het loon- en prijspeil 2023. Er ontbreken nog harde toezeggingen op een meerjarige toekenning van de LPO 2024. In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op een nadere duiding per domein.

Tabel 1: Middelen versus begroting 2025

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Begroting	Mutatie
	2023	2024	2025	25 tov '24
Regulier kader SV (*1)	349,7	342,1	373,0	30,9
Legacy IT	-	-	-	-
Projectgelden	-	-	-	-
Totaal SV -kader gefinancierd door SZW	349,7	342,1	373,0	30,9
Dekking vanuit opbrengsten derden	10,2	7,3	9,3	2,0
Totaal SV -kader	359,9	349,4	382,3	32,8
<i>Niet -SV kader</i>				
-PGB (*2)	80,0	76,5	85,4	8,9
-Dekking vanuit opbrengsten derden	-	-	0,1	0,1
-PGB projectgelden	11,2	-	-	-
-V&O	8,3	9,4	10,4	1,0
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,1	-
-Overige regelingen	7,9	7,6	7,6	-
-Niet SV projectgelden	0,5	-	-	-
Totaal Niet-SV kader	108,0	93,6	103,6	9,9
Totaal Middelen	467,9	443,1	485,9	42,8
-Kosten SV	361,5	349,4	382,3	32,8
-Kosten PGB	88,8	81,0	85,5	4,5
-Kosten Niet-SV overig (*3)	15,3	17,1	18,1	1,0
Kosten	465,6	447,6	485,9	38,3
Totaal kosten	465,6	447,6	485,9	38,3
Verschil	2,3	-4,5	-	4,5
Onzet reserves/projectgelden uit balans SV	-	-	-	-
Onzet reserves/projectgelden uit balans PG	-	-	-	-
Saldo	2,3	-4,5	-	4,5

*1 SV-kader is wel toegezegd, maar deels nog niet beschikt voor structurele middelen LPO/legacy

*2 PGB-kader is nog niet toegezegd, en nog niet beschikt agv gehanteerde LPO -methodiek

*3 Kosten niet SV zijn nog gesteld op het beschikbare kader ivm methodiek suppletoire begroting

Toelichting ontwikkeling binnen de afzonderlijke domeinen

SV-domein:

Het kader van SV is opgesteld op prijspeil 2024. Als gevolg van de pilot van de nieuwe P&C cyclus ontbreekt in het kader uit de Opgavebrief 2025 de beschikking voor structureel toegezegde middelen die normaliter via de reactiebrief op het Ontwerp jaarplan in september worden verstrekt. Op basis van harde toezeggingen zijn deze middelen desondanks aan de begroting van het kader toegevoegd. Het gaat hierbij om totaal € 26,75 mln. voor respectievelijk de doorwerking van de LPO 2024 (€ 18,75 mln.) en de structurele middelen voor legacy (€ 8 mln.). Ten opzichte van het Jaarplan 2024 neemt het kader van de

baten in 2025 netto per saldo met € 32,9 mln. toe. Deze stijging is vooral het gevolg van de toegekende bovengenoemde structurele middelen alsmede door toevoeging van tijdelijke middelen voor legacy (SV-deel) en voor de regelingen Grensoverschrijdend toezicht, Wet Open Overheid en de TSB-regeling. Dit kader is tevens structureel aangepast naar de meest actueel berekende volumeontwikkelingen en opbrengst derden. Er is geen rekening gehouden met de verwachte loon- en prijscompensatie 2025. De lastenbegroting 2025 is zodoende nog op het loon- en prijspeil van 2024, hetgeen gebruikelijk is in de gehanteerde methodiek.

PGB-domein

Het budgettaire batenkader vanuit VWS is opgesteld in het loon- en prijspeil van 2023 conform de Kaderbrief 2025 van VWS. Om te komen tot een sluitende begroting is dit kader gelijkgesteld aan de lasten. De lastenbegroting is namelijk opgesteld op prijspeil 2024, waarmee zichtbaar wordt gemaakt dat voor de bijstelling naar prijspeil 2024 (LPO) vanaf 2025 structureel een bedrag van € 4,322 mln. benodigd is. De kosten van de SVB voor bouw en implementatie van het PGB 2.0 systeem worden apart, buiten de reguliere begroting, door het ministerie van VWS beschikbaar gesteld en zijn daarom niet in de reguliere begroting meegenomen.

Niet-SV-domein:

Het beschikbare budget in 2025 voor het Niet-SV domein is conform Kaderbrief VWS 2025 tevens op prijspeil 2023 en stijgt met € 1,0 mln. ten opzichte van het jaarplan voor 2024. Deze stijging volgt uit de beschikkingen in de Kaderbrief VWS 2025, waarbij het kader V&O is verhoogd naar € 10,4 mln. De begroting van de lasten in het niet-SV domein is vooralsnog gelijkgesteld aan het beschikbare kader. Voor zowel V&O als Wlz geldt namelijk dat de begroting nog moet worden bijgesteld naar prijspeil 2024, hiertoe wordt separaat een begroting bij VWS ingediend en de afwikkeling (nacalculatie) zal geschieden middels het indienen van de suppletoire begroting medio 2025. Voor V&O is de verwachting overigens dat anderzijds het benodigd kader zal dalen op basis van de verwachte lagere productie-aantallen. Tot slot kan worden vermeld dat voor de programmakosten bij V&O een vergelijkbare methodiek wordt gehanteerd als bij PGB, deze worden separaat (naast de reguliere begroting) ingediend.

Opbrengsten Derden

Onderstaande tabel 2 toont de eigen raming van de SVB voor de verwachte opbrengsten derden. De raming is voor het SV-domein en niet-SV domein in totaal verhoogd met € 2 mln. voor een verwachte verhoging van de huuropbrengsten die tegelijkertijd dienen ter dekking van de gestegen onderhoudskosten. In het PGB-domein is sprake van een detachering (€ 0,1 mln.) die dient ter dekking van de personele lasten. In het niet-SV domein gaat het om doorberekende huuropbrengsten.

Tabel 2: Opbrengsten Derden

	Realisatie 2023	Jaarplan 2024	Begroting 2025	SV 2025	PGB 2025	Niet SV overig 2025
Personeel	1,3	0,7	0,8	0,7	0,1	0,0
Huisvesting	9,1	6,7	8,8	8,6	0,0	0,1
Automatisering	-	-	-	-	-	-
Bureau	-	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	-	-	-	-	-	-
Eindtotaal	10,3	7,4	9,6	9,3	0,1	0,1

Samenvatting middelen en kosten per domein

In tabel 3 zijn de middelen versus de exploitatiekosten uitgesplitst per domein naast elkaar gezet. Zoals hierboven per domein is toegelicht wordt een sluitende begroting gepresenteerd. Hierbij lopen we in het gepresenteerde budgettaire kader vooruit op beschikkingen en/of toezeggingen voor de structurele LPO 2024 vanaf 2025. Dat geldt ook voor het niet-SV domein, echter daar wordt separaat een begroting en suppletoire begroting voor ingediend bij VWS.

Tabel 3: Middelen en Exploitatiekosten 2025 per domein

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	373,0	85,4	18,0	476,3
Dekking vanuit opbrengsten derden	9,3	0,1	0,1	9,6
Kosten	382,3	85,5	18,1	485,9
Saldo	0,0	0,0	0,0	0,0
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	0,0	0,0	0,0	0,0
Saldo	0,0	0,0	0,0	0,0

5.2 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV

De uitvoeringskosten zijn gebaseerd op de lastenbegroting. Hieronder worden per kostencategorie de wijzigingen 2025 ten opzichte van 2024 toegelicht.

Tabel 4: Uitvoeringskosten naar domeinen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet SV overig
	2023	2024	2025	2025	2025	2025
Personeelskosten	373,7	355,6	386,3	303,6	70,0	12,7
Huisvestingskosten	23,9	22,0	26,3	21,3	4,5	0,5
Automatiseringskosten	39,8	50,2	50,9	41,3	6,7	2,9
Bureaunkosten	4,9	5,0	5,0	4,0	0,8	0,2
Diensten en diversen	16,6	13,7	16,3	11,6	2,9	1,8
(dotatie voorz. Personeel)	6,6	1,0	1,0	0,5	0,5	-
Eindtotaal	465,5	447,6	485,9	382,3	85,5	18,1

- De personeelskosten zijn vooral gestegen door de verwerking van de loonbijstelling 2024 en vanwege de uitbreiding voor nieuwe regelingen.
- De huisvestingskosten stijgen met ruim € 4 mln. als gevolg van gestegen onderhoudskosten die deels gedekt zijn vanuit de prijsbijstelling 2024, en gedekt door de gestegen huuropbrengsten. Ook is sprake van een lichte stijging van de afschrijvingskosten op basis van de geplande investeringen. Hiermee is de begroting van de huisvestingskosten in lijn gebracht met de voorliggende plannen, met de realisatie in voorgaand jaar en aangepast naar de huidige prijsindex.
- De automatiseringskosten zijn per saldo met € 0,7 mln. gestegen. Ook hier geldt dat de gestegen kosten worden veroorzaakt door prijsstijgingen en deels worden opgevangen middels de prijsbijstelling van 2024. In deze kostenopstelling is rekening gehouden met de structurele ophoging voor legacy met € 8 mln., daarentegen zijn de tijdelijke middelen voor legacy gedaald van € 13,2 mln. naar € 5,0 mln.
- De diensten en diversen zijn op het niveau van realisatie 2023 gebracht, de verhoging t.o.v. jaarplan 2024 is het gevolg van voortschrijdend inzicht en betreft een herschikking die in 2024 ten onrechte onder de overige kosten is begroot.

5.3 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten

Binnen de categorie personeelskosten maakt de SVB onderscheid tussen de loonkosten voor interne medewerkers, de kosten voor uitzendkrachten, de kosten voor externe inhuur en de overige personeelskosten (ARBO-kosten, kosten woon- werkverkeer en opleidingskosten).

Tabel 5: Uitsplitsing personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet SV overig
	2023	2024	2025	2025	2025	2025
Interne medewerkers	276,4	299,3	313,1	250,9	57,5	4,7
Uitzendkrachten	20,7	9,6	16,0	12,2	3,8	0,0
Externe medewerkers	66,1	37,4	41,9	33,0	8,4	0,5
Overige personeelskosten	10,4	9,2	15,3	7,5	0,3	7,5
Eindtotaal	373,7	355,6	386,3	303,6	70,0	12,7

- De kosten nemen over de hele linie toe vanwege het effect van de CAO 2024, zowel bij interne medewerkers als voor uitzendkrachten als bij externe inhuur.
- Vanwege het hoge aandeel van de interne medewerkers t.o.v. de totale formatie en de relatief hoge stijging van de daaraan gerelateerde personeelskosten is door bovengenoemde prijsstijging niet zichtbaar dat er tevens sprake is van een volumedaling van interne medewerkers.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2025 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2024 en 2023.

Tabel 6: Formatie SVB (gemiddeld aantal Fte's op jaarbasis)

	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet SV overig
	2023	2024	2025	2025	2025	2025
Interne medewerkers	3.481,7	3.655,5	3.619,8	2.891,9	619,1	108,7
Uitzendkrachten	240,1	140,0	187,1	150,0	37,1	0,0
Externe medewerkers	324,5	177,2	223,7	185,3	35,9	2,5
Totaal	4.046,3	3.972,7	4.030,6	3.227,2	692,1	111,3

excl. Arbeidsparticipanten/trainees

De begrote formatie stijgt in 2025 t.o.v. het Jaarplan 2024 met bijna 60 fte. Waar in voorgaande jaren vooral de formatie (en werkelijke bezetting) van interne medewerkers groeide zien we deze groei nu vooral verschuiven naar een stijging van het begrote aantal uitzendkrachten en externe medewerkers. Dit is grotendeels het gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt, waarbij het aantrekken van vaste medewerkers voor de SVB een uitdaging blijft.

5.4 Materiële Activa

In tabel 7 wordt de verdeling over categorieën van de investeringen die worden geactiveerd opgenomen. De geplande investeringen in 2025 zijn opgenomen in een SVB-breed meerjareninvesteringsprogramma (MIP) waarbij de effecten op de exploitatiebegroting via de kapitaallasten (=afschrijving + rente) zichtbaar worden.

Tabel 7: Investerings die worden geactiveerd

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan
	2023	2024	2025
gebouwen/verbouwingen	1,1	2,2	1,6
installaties	1,0	6,5	6,5
Meubilair en stoffering	0,7	4,4	5,8
Vervoermiddelen	-	-	-
Activa in uitvoering	4,4	-	-
Facilitaire investeringen	7,2	13,1	13,9
Hardware/wpa	1,7	3,2	3,8
Software / licenties	0,3	-	-
Infrastructuur	-	6,5	-
Activa in uitvoering	0,1	-	-
Automatiseringsapparatuur	2,1	9,7	3,8
Totaal	9,3	22,8	17,7



Bijlagen

Bijlage 1: Meerjarige financiële ontwikkelingen 2025 – 2029

Bijlage 2: Aanvullende begrotingstabellen 2025

Bijlage 3: Prestatie-indicatoren 2025

Bijlage 4: Legenda afkortingen

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2025 – 2029

Deze bijlage beschrijft de meerjarige financiële consequenties; namelijk de ontwikkeling van de beschikbare middelen, de verwachte aanvullende financiering en de te verwachten kosten. In bijlage 2 worden de kosten per wet, de kosten per klant en de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten en de kostentoerekening gespecificeerd.

Ontwikkeling van de middelen en de kosten

Tabel B1-1 is opgesteld als sluitende begroting, terwijl de beschikkingen formeel nog zijn opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2023 voor alle domeinen. In de tabellen die daarna volgen wordt conform de lastenbegroting uitgegaan van het prijspeil 2024.

Meerjaren batenbegroting; ontwikkeling van het budget

Voor het SV-domein en PGB domein is de ontwikkeling van het budget vanaf 2024 (tabel B1-1) gebaseerd op een sluitende begroting in prijspeil 2024. De opbrengst derden is naar inschatting door de SVB geactualiseerd. De ontwikkeling van het budget bij niet-SV is gebaseerd op de Kaderbrief VWS 2025 en de recente afspraken met overige opdrachtgevers (niet-SV overig).

Tabel B1-1: Overzicht meerjaren budget

Bedragen x € 1 miljoen	Jaarplan 2023	Jaarplan 2024	Jaarplan 2025	Jaarschijf 2026	Jaarschijf 2027	Jaarschijf 2028	Jaarschijf 2029
SV-kader *,**	317,1	342,1	373,0	377,9	368,6	372,7	375,2
Derden	7,3	7,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	324,4	349,4	382,3	387,2	377,9	382,0	384,5
PGB-kader *,**	80,8	76,5	85,4	85,4	85,4	85,4	85,4
Derden PGB	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Niet-SV overig *	15,8	17,0	18,0	15,9	15,4	15,3	15,1
Derden Niet-SV overig	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Totaal	421,2	443,1	485,9	488,7	478,9	482,9	485,2
Delta							
- SV		25,0	30,9	4,9	-9,3	4,1	2,5
- Derden		0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Reserves SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- PGB		-4,3	8,9	0,0	0,0	0,0	0,0
- Derden PGB		-0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
- Reserves PGB		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Niet-SV overig		1,2	1,0	-2,1	-0,5	-0,1	-0,2
- Derden Niet-SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Budget t.o.v. jaar t-1		21,9	42,8	2,8	-9,8	4,0	2,3

*) Exclusief projectbudget

***) In 2025 op basis van nog niet beschikte structurele middelen voor LPO 2024 en legacy (laatste alleen bij SV)

SV-domein

- De stijging t.o.v. . 2023 en 2024 wordt vooral veroorzaakt door het toekennen van de LPO 2023/2024. Daarnaast is de oploop van de extra middelen voor nieuwe regelingen zichtbaar, alsmede de verwachte volumeontwikkeling op basis van de meest recente ramingen. De terugval in 2027 wordt voornamelijk veroorzaakt door het vervallen van de tijdelijke legacy middelen.

PGB-domein

- Het kader van PGB is meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2024. Bij het ontbreken van een meerjarig beschikt kader is het niveau van 2025 meerjarig doorgetrokken.

Niet SV-domein

- De stijging van de niet-SV middelen in 2025 wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de verhoging van het kader bij V&O, conform de beschikte middelen in de Kaderbrief VWS 2025. De meerjarige uitwerking vanaf 2026 is (bij het ontbreken van een meerjarenkader) nog gebaseerd op de meerjareninschatting van de SVB.

Meerjaren lastenbegroting : ontwikkeling van de kosten

Tabel B1-2 geeft de meerjarige kostenontwikkeling weer, verdeeld over de verschillende domeinen van de SVB.

Tabel B1-2: Exploitatie

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2023	Jaarplan 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
<i>Kosten:</i>							
- SV	361,5	349,4	382,3	387,2	377,9	382,0	384,5
- PGB	88,8	81,0	85,5	85,5	85,5	85,5	85,5
- Niet-SV overig	15,3	17,1	18,1	16,0	15,5	15,4	15,3
Totale kosten	465,6	447,6	485,9	488,7	478,9	482,9	485,2
<hr/>							
Totale middelen	0,0	443,1	485,9	488,7	478,9	482,9	485,2
<hr/>							
Saldo	465,6	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Voor het SV-domein en PGB-domein is een sluitende begroting gepresenteerd, gebaseerd op prijspeil 2024. Bij het niet SV-domein volgen de kosten vooralsnog de ontwikkeling van het beschikbare kader waarmee tevens een sluitende meerjarenbegroting wordt getoond.

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025

Deze bijlage beschrijft de kosten per klant en per wet. De kosten per wet worden berekend door de totale SV-kosten middels een verdeelsleutel (gebaseerd op de productie fte's per SV-wet) te verdelen over de SV-wetten (middels het light model). De kosten per klant worden vervolgens berekend door de kosten per wet te delen door het aantal gerechtigden per wet.

Belangrijk aandachtspunt dat voorafgaat bij het lezen van onderstaande cijfers is dat er met het ministerie van SZW in 2024 afspraken zijn gemaakt over een jaarlijkse (i.p.v. 3-jaarlijkse) herijking van het toegepaste lightmodel. De herijking in 2024 heeft ertoe geleid dat besloten is tot een budgetschuif van het rijksgefinancierde deel naar het premie gefinancierde deel van € 27,3 mln.² (conform Opgavebrief 2025). Dit heeft zijn uitwerking in de toerekening van kosten naar AOW ipv AKW. In het Jaarplan 2024 was dit nog niet als zodanig verwerkt, derhalve laten we in de tabellen de meer logische vergelijking met 2023 zien.

Tabel B2-1: Specificatie kosten per wet

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2023	Jaarplan 2024	Begroting 2025	Mutatie 25 tov '23	Mutatie 25 tov '24
<i>SV-regelingen:</i>					
AOW	187,9	157,8	204,5	16,6	46,7
Anw	12,8	10,9	11,8	-1,0	0,9
AKW	106,4	130,6	110,2	3,8	-20,4
AIO	37,4	36,2	39,2	1,8	3,0
Overige SV regelingen	16,9	14,0	16,6	-0,3	2,6
Totaal SV regelingen	361,5	349,4	382,3	20,8	32,9
<i>Niet SV-regelingen:</i>					
PGB	88,8	81,0	85,5	-3,3	4,5
V&O	7,9	9,5	10,5	2,6	1,0
Overige niet SV regelingen	7,4	7,6	7,6	0,2	0,0
Dekking opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Niet-SV regelingen	104,1	98,1	103,6	-0,5	5,4
Totaal	465,6	447,6	485,9	20,3	38,3

Tabel B2-2: Specificatie kosten per klant

Bedragen x € 1	Realisatie 2023	Jaarplan 2024	Begroting 2025	Mutatie 25 tov '23	Mutatie 25 tov '24
<i>SV-regelingen:</i>					
AOW	52	43	55	3	12
Anw	582	506	568	-14	62
AKW	57	69	59	3	-10
AIO	694	670	703	9	33
Overige SV regelingen	1.048	874	1.058	10	184
<i>Niet-SV regelingen:</i>					
PGB	837	813	832	-5	19
V&O	512	736	894	382	158

² Van de 27,3 mln. is circa 5 mln. te verklaren door de verdeling van LPO en middelen die zijn toegekend na de herijking in 2022.

Belangrijk om te realiseren bij het lezen van deze tabellen is dat het gaat om een modelmatige weergave van de kosten per klant op basis van de ramingen van het aantal klanten en de begroting van de uitvoeringskosten. De kosten zijn voornamelijk gestegen als gevolg van de loon- en prijspeilontwikkelingen 2024. En specifiek m.b.t. de relatief hoge stijging bij V&O; hiervan weten we dat het op de beschikbare middelen afgestemde lastenkader nog te hoog is, afwikkeling geschiedt middels het indienen van een separate begroting in 2024 en een suppletoire begroting in 2025.

Tabel B2-3: Uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitv. Kosten	Uitk. Lasten	Uvk als %	Uitv. Kosten	Uitk. Lasten	Uvk als %
	JP 2024	JP 2024	van Uvl	JP 2025	JP 2025*	van Uvl
<i>SV-regelingen:</i>						
AOW	157,8	51.387,0	0,3%	204,5	55.118,0	0,4%
Anw	10,9	331,0	3,3%	11,8	365,0	3,2%
AKW	130,6	4.374,0	3,0%	110,2	4.729,0	2,3%
AIO	36,2	447,0	8,1%	39,2	494,0	7,9%
Overige SV regelingen	14,0	77,2	18,1%	16,6	70,7	23,5%
Totaal SV regelingen	349,4	56.616,2	0,6%	382,3	60.776,7	0,6%
<i>Niet SV-regelingen:</i>						
PGB	81,0	3.180,0	2,5%	85,5	3.500,0	2,4%
V&O	9,5	151,8	6,3%	10,5	168,7	6,2%
Overige regelingen	7,6	2,9		7,6	3,1	
Totaal Niet-SV regelingen	98,1	3.334,7		103,6	3.671,8	
Totaal	447,6	59.950,9	0,7%	485,9	64.448,5	0,8%

* In het JP 2025 zijn onderdelen toegevoegd die nog niet in JP 2024 stonden : IOAOW/Tegemoetkoming, AKW+ en Tegemoetkoming ziektekosten

Het percentage van de uitvoeringskosten t.o.v. de uitkeringslasten fluctueert gering omdat over het algemeen zowel de uitvoeringskosten als de uitkeringslasten in een zelfde trend bewegen. Ook hier is de doorwerking van de eerder genoemde verschuiving van AKW naar AOW zichtbaar, door het volumeverschil zien we dat niet 1 op 1 in de absolute percentages terug.

De uitkeringslasten zijn geïndexeerd conform het Centraal Economisch plan (CEP) van het Centraal Plan Bureau uit het voorjaar. De onderstaande voorschotten bewegen mee met de geïndexeerde uitkeringslasten.

Tabel B2-4: Voorschootaanvragen uitkeringslasten 2025 aan SZW per maand

Op transactiebasis Bedragen x € 1 miljoen	Bijstand									
	AKW*	AIO	TAS	TSB	WKB	WKO	Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari 2025	1.202,1	41,1	0,6	0,7	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	1.249,3
februari 2025	4,0	41,1	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	0,1	51,0
maart 2025	4,0	41,1	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	0,1	51,0
april 2025	1.165,0	41,1	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	0,1	1.212,0
mei 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	-	51,0
juni 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	-	51,0
juli 2025	1.165,2	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	-	1.212,2
augustus 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	-	51,0
september 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	0,1	3,0	0,1	51,1
oktober 2025	1.164,2	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	-	3,0	0,1	1.211,2
november 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	-	3,0	0,1	51,0
december 2025	4,0	41,2	0,6	0,7	1,3	0,1	-	3,0	0,1	51,0
Totaal	4.728,5	494,0	7,2	8,8	15,7	1,3	0,9	36,0	0,8	5.293,2

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2025 op basis van de publieke waarden

Met het sturingskader publieke waarden geven SVB en SZW invulling aan het sturen op publieke waarden van de SVB. Om een integraal en realistisch beeld te kunnen geven van de mate waarin de opgaven gerealiseerd worden, zijn per opgave indicatoren vanuit zowel organisatie-, burger- als medewerkersperspectief opgenomen. Voor een aantal indicatoren geldt een reeds bestaande (en in sommige gevallen wettelijk vastgelegde) norm/streefwaarde. Vooralsnog blijven deze normen/streefwaarden ongewijzigd. De indicatoren waarvoor dit geldt zijn in onderstaande tabellen met een * aangeduid. Aan het eind van bijlage is een overzicht opgenomen van de gemaakte normafspraken.

Opgave 1	Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening			
Doelen	Burgers ontvangen hun betaling op tijd	De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid	Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat	De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd
Indicatoren	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Tijdigheid betalingen* Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)* Doorlooptijden internationaal (incl. uitsplitsing naar termijnen) 	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> % rechtmatigheid* <i>Kwalitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Voorbeeldcasuïstiek van schrijnende gevallen t.g.v. systeemfouten 	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Rapportcijfer CKTO t.a.v. toegepaste menselijke maat door burger Rapportcijfer barometer over gepercipieerde ruimte door medewerker voor toepassen menselijke maat 	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Aantal datalekken (incl. meldingen AP) Getekende interne in control verklaring SVB

Opgave 2	Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening		
Doelen	Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig	Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk	De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte
Indicatoren	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Rapportcijfer klanttevredenheid over het aanvraagproces (KTO) incl.% < 6 Uitkomsten KTO over de beoordeling van de communicatiekanalen 	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Uitkomsten jaarlijks onderzoek ('Kennis der verplichtingen') naar bekendheid met verplichtingen per regeling (AIO, AOW, Anw) <i>Kwalitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Klanttevredenheid over beschikbaarheid en vindbaarheid informatie Beschikbaarheid van informatie en doorverwijzing naar ondersteuning over informatie van financiële consequenties van mutaties (bv Werkplaats Maatwerk in Dienstverlening) 	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Rapportcijfer klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (CKTO) incl. % < 6 <i>Kwalitatieve indicatoren</i> <ul style="list-style-type: none"> Opvolging uitkomsten externe audit naar de digitale toegankelijkheid van de SVB


Opgave 3		
Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief		
Doelen	Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd	Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal
Indicatoren	<p><i>Kwantitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal en soort (informele) klachten per onderwerp Aantal bezwaar en beroep (inclusief gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, anders opgelost) Tijdigheid klachtafhandeling* <p><i>Kwalitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tevredenheid burgers met klacht-/bezwaarafhandeling 	<p><i>Kwantitatieve indicatoren</i></p> <p>-</p> <p><i>Kwalitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Mate waarin opvolging wordt gegeven op input in U- en I-toetsen De SVB is actief betrokken bij de totstandkoming bij nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld middels IBO trajecten, greenfield Opvolging van de door SVB aangedragen knelpunten

Opgave 4			
Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie			
Doelen	De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld	De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden	De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening
Indicatoren	<p><i>Kwantitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. <p><i>Kwalitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kosten per 1000 klanten inclusief toelichting op evt. ontwikkelingen in de kosten per klant 	<p><i>Kwantitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> % ziekteverzuim % instroom /doorstroom /uitstroom % openstaande vacatures % arbeidsparticipanten Verhouding man/vrouw/non-binair Rapportcijfer barometer vakmanschap medewerkers Rapportcijfer tevredenheid, bevoegenheid en betrokkenheid van medewerkers* 	<p><i>Kwantitatieve indicatoren</i></p> <p>-</p> <p><i>Kwalitatieve indicatoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Opvolging uitkomsten (externe) onderzoeken naar de staat van de IT van de SVB

Opgave	Indicator	Norm/streefwaarde
1	Tijdigheid betalingen	99,9%
1	Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)	96% (m.u.v. AKW IR, hiervoor geldt geen norm)
1	Rechtmatigheid	99%
3	Tijdigheid klachtafhandeling	95%
4	Arbeidsparticipanten in dienst	2,76%
4	Rapportcijfer tevredenheid, bevoegenheid en betrokkenheid van medewerkers	6,8 op werkgeverschap, 7,2 op bevoegenheid en betrokkenheid

Bijlage 4. Legenda afkortingen

ADR	Auditdienst Rijk
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
CKTO	Continu Klanttevredenheidsonderzoek
CR SVB	Cliëntenraad SVB
BijBu	Bijstand Buitenland
BBB	BoerBurgerBeweging
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
DKIZ	Dubbele kinderbijslag voor thuiswonende kinderen met intensieve zorg
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
GMC	Gemeenschappelijk Management Contract
IAM	Identity- and Accessmanagement
ISBG	Instituut Slachtoffers Beroepsziekten door Gevaarlijke stoffen
IT	Informatietechnologie
KPI	Key Performance Indicator
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LAN	Local Area Network
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LPO	Loon en Prijsontwikkeling
NSC	Nieuw Sociaal Contract
OBR	Overbruggingsregeling AOW
P&C	Planning & Control
PGB	Persoonsgebonden budget
POK	Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
PVV	Partij voor de Vrijheid
REM	Remigratiewet
RTB	Richtlijn Tijdelijke Bescherming
SPS	SVB Privacy- & Securitybeleid
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TSB	Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VV	Vrijwillige Verzekeringen
VVD	Volkspartij voor Vrijheid en Democratie
VVL	Vaststellen Verzekeringloopbaan
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
VZA	Verzekerenadministraties
WaU	Werk aan Uitvoering
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WKB	Wet op het kindgebonden budget
WKO	Wet kinderopvangtoeslag
Wlz	Wet langdurige zorg



Wmo Wet maatschappelijke ondersteuning
Woo Wet open overheid
ZvW Zorgverzekeringswet

