

Sociale Verzekeringsbank

SUWI-Jaarverslag 2010

FEZU11.0086
9 maart 2011

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Kerncijfers en prestatie-indicatoren.....	4
1 Klanten en dienstverlening.....	6
1.1 Algemene Ouderdomswet (AOW).....	7
1.2 Algemene nabestaandenwet (Anw).....	7
1.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW).....	7
1.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO).....	7
1.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG).....	8
1.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko).....	8
1.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS).....	8
1.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS).....	9
1.9 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP).....	9
1.10 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB).....	9
1.11 Mantelzorgcompliment.....	10
1.12 Remigratiewet (REM).....	10
1.13 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ).....	10
1.14 Regeling Bijstand Buitenland.....	11
1.15 Overige activiteiten.....	11
2 Organisatie en omgeving.....	13
2.1 De organisatie.....	13
2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving.....	15
2.3 Gegevensuitwisseling.....	18
2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking.....	20
3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten	22
3.1 Missie.....	22
3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.....	22
3.2.1 Rechtmatigheid.....	22
3.2.2 Tijdigheid.....	23
3.2.3 Bezwaar en Beroep.....	24
3.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen.....	24
3.2.5 Handhaving.....	27
3.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant.....	30
3.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers.....	31
3.4.1 Activiteiten op sociaal gebied.....	32
3.4.2 Medewerkersbestand.....	33
3.4.3 Ziekteverzuim.....	33
3.5 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.....	34
3.5.1 SVB en duurzaamheid.....	35
3.5.2 Burgerpolis.....	35
3.5.3 Pensioenregister.....	36
3.5.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie.....	36
3.5.5 Manifestgroep.....	36

3.5.6	Rijksbrede Benchmark (RBB).....	37
3.5.7	SVB-Conferentie 2010: De staat van dienst.....	37
3.5.8	Mijn SVB/DigiD	37
3.5.9	Veranderprogramma SVB Tien.....	38
3.5.10	Programma Verzekeren	39
4	Bedrijfsvoering	41
4.1	Personeelskosten.....	42
4.2	Huisvestingskosten	44
4.3	Automatiseringskosten	44
4.4	Bureaunkosten.....	44
4.5	Diensten en diversen	44
4.6	Investerings	45
5	Governance	46
5.1	Handvest Publiek Verantwoorden	46
5.2	Code goed bestuur	46
5.3	Herziening wet SUWI	47
5.4	Toezietsbevindingen.....	47
5.5	Raad van Advies.....	47
5.6	Cliëntenraad	47
5.7	Risicomanagement	48
5.8	Privacy persoonsgegevens.....	48
5.9	Bedrijfsvoeringsparagraaf 2010.....	49
5.9.1	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid).....	49
5.9.2	Kwaliteit van niet-financiële informatie	50
5.9.3	Prestatie-indicatoren	51
5.9.4	Doelmatigheid	51
5.9.5	Jaarplanactiviteiten	51
5.9.6	Prioriteiten	51
5.9.7	Financieel beheer.....	51
6	Jaarrekening 2010	52
7	Publicaties en onderzoeken SVB.....	97
	Personalia	99
	Afkortingen en adressen	102

Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2010	1
1 Bedrijfsvoering	2
1.1 Uitbestede taken	2
1.2 ICT volgens CobiT	3
1.3 Suwinet.....	4
1.4 Bezwaar en Beroep.....	4
1.5 Handhaving	7
1.6 Huisvesting.....	8
1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening	10
1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW.....	12
2 Uitvoering; verantwoording per wet.....	13
2.1 AOW	13
2.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW	13
2.1.2 Oude fouten AOW	13
2.1.3 Uitkeringslasten AOW	14
2.1.4 Uitvoeringskosten AOW.....	14
2.1.5 Premiebaten AOW	14
2.1.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW.....	15
2.2 Anw	16
2.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2010.....	16
2.2.2 Oude fouten Anw	17
2.2.3 Uitkeringslasten Anw	17
2.2.4 Uitvoeringskosten Anw	18
2.2.5 Premiebaten Anw	18
2.2.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw	19
2.3 AKW	19
2.3.1 Uitkeringslasten AKW	19
2.3.2 Uitvoeringskosten AKW.....	20
2.3.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AKW.....	20
2.4 AIO	21
2.4.1 Oude fouten AIO	21
2.4.2 Uitkeringslasten AIO.....	22
2.4.3 Uitvoeringskosten AIO	23
2.4.4 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AIO	23
2.5 TOG.....	24
2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG.....	24
2.5.2 Uitvoeringskosten TOG	24
2.5.3 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2010.....	25
2.6 TAS	25
2.6.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS	25
2.6.2 Uitvoeringskosten TAS.....	26
2.6.3 Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2010	26
2.6.4 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2010.....	27
2.6.5 Percentage bij leven TAS	27
2.7 Wet op het kindgebonden budget (WKB)	28
2.7.1 Uitkeringslasten WKB	28
2.7.2 Uitvoeringskosten WKB.....	28
2.8 Bijstand Buitenland.....	28
2.8.1 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland	29
2.9 Uitvoeringskosten MKOB	29
2.10 Uitvoeringskosten Niet-SV	29

3	Beleidsinformatie	30
3.1	Aantallen	30
3.1.1	Afgehandelde aanvragen naar wet	30
3.1.2	Instroom gerechtigden.....	30
3.1.3	Instroom gerechtigden naar woonland	33
3.1.4	Aantal gerechtigden	36
3.1.5	Aantal gerechtigden naar woonland	41
3.1.6	Handhaving	42
3.1.7	Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie	47
3.1.8	Leeftijdsverdeling.....	49
3.1.9	Wet dwangsom	51
3.1.10	Fraudestatistiek AIO	51

Voorwoord

De SVB voert persoonsgebonden regelingen van de overheid uit. Burgers, ketenpartners en opdrachtgevers moeten ervan op aan kunnen dat wij deze regelingen voortreffelijk uitvoeren. We willen de excellente uitvoerder zijn, op elk moment dat de ruim 18 miljoen burgers aan wie we diensten leveren, ons nodig hebben.

We lijken met onze ambities meer dan ooit op de goede weg te zijn, getuige een aantal kwalificaties en onderscheidingen die de SVB in het afgelopen jaar respectievelijk werden toegedicht en ten deel vielen.

Buitengewoon trots zijn we op de kwalificatie van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. Een visitatiecollege van de Handvestgroep kwam in 2010 tot de conclusie dat 'de SVB op dit moment een van de beste publieke dienstverleners is in Nederland.' Alle gesprekspartners van het visitatiecollege, uiteenlopend van opdrachtgevers tot Cliëntenraad en de Nationale Ombudsman roemden de degelijkheid, de stabiliteit en de hoge kwaliteit van de SVB. Daardoor is 'een klantgerichte, responsieve en transparante organisatie ontstaan die vrij eenvoudig nieuwe taken aan kan en ogenschijnlijk probleemloos moeilijke veranderingstrajecten aan kan.'

Daarnaast is aan de SVB in 2010 de hoogste onderscheiding (5 sterren) toegekend door het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Het INK gaf de SVB deze buitengewone onderscheiding voor de hoge kwaliteit van haar bedrijfsvoering. De SVB anticipeert op maatschappelijke, technologische en sociale ontwikkelingen zonder een grondige aanpak uit het oog te verliezen, aldus het INK.

Beide kwalificaties leverden het bewijs dat excellente dienstverlening en efficiënte uitvoering een wederzijds versterkend effect hebben. De waardering van onze klanten met een rapportcijfer 7,8 bevestigt dit. Tegelijkertijd is sprake van een toenemende dynamiek en complexiteit rondom de door ons uitgevoerde wetten en regelingen als gevolg van de ontwikkelingen in de politiek en de voorgestane forse bezuinigingen.

Deze veranderende omstandigheden hebben invloed op de uitvoering van de SVB. Wij spelen daar op in door onze opdrachtgevers op een consistente wijze te voorzien van betrouwbare, gedegen analyses met oog voor de gevolgen voor de burger. Wendbaarheid zal de komende jaren noodzakelijk zijn.

De SVB oogst nu waarvoor we jarenlang hebben gezaaid. We dragen graag bij aan het vertrouwen in de overheid. Dat zien we als onze opdracht die we naar beste inzicht vervullen.

Amstelveen, 9 maart 2011

De voorzitter van de Raad van Bestuur

Drs. E.F. Stoové

Samenvatting

De ontwikkelingen in de maatschappij en de politiek en de voorgestane bezuinigingen leiden tot een toename in de dynamiek van de werkzaamheden en de besturing van de SVB. Zowel de uitvoering van de regelingen als de regelingen zelf zijn in toenemende mate onderhevig aan verandering. Tevens neemt de diversiteit aan opdrachtgeverskant toe. Naast het ministerie van SZW als 'principaal' scharen we ook andere departementen, gemeenten en collega-uitvoerder zoals de Belastingdienst en het College voor Zorgverzekeringen tot onze opdrachtgevers.

Dienstverlening

Binnen deze context ziet de SVB het als een uitdaging om continu te blijven werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. We willen ook onder moeilijke omstandigheden de verwachtingen inlossen en liefst overtreffen. Daarbij zoeken we altijd naar het evenwicht tussen de doelstellingen van opdrachtgevers en de wensen van klanten.

In onze dienstverlening staat een aantal principes centraal. Transparant, eenvoudig, persoonsgebonden, integraal en efficiënt, voor zowel de burger als de overheid. We automatiseren waar dat kan, en bieden maatwerk waar het moet.

Sinds 2007 richten we ons actief op het verbeteren van de internetdienstverlening en het verminderen van administratieve lasten voor de burger. Klanten van de SVB kunnen met behulp van DigiD op MijnSVB.nl aanvragen doen, wijzigingen doorgeven en inzicht krijgen in gegevens als betaaldata, pensioenspecificaties en jaarpogaven. Alle burgers kunnen inzage hebben in het opgebouwde AOW-pensioen en eventuele correcties doorgeven. In 2010 ontvingen we 80% van alle aanvragen kinderbijslag via internet. Van de nieuwe AOW-klanten heeft 30 procent AOW-pensioen aangevraagd via MijnSVB. Ook klanten in het buitenland kunnen via DNI (DigiD voor Niet Ingezetenen) inloggen op MijnSVB. Circa 45.000 AOW-klanten in het buitenland hebben een DNI aangevraagd. Verder is de SVB gebruik gaan maken van de vernieuwde Berichtenbox van MijnOverheid.

In 2010 is tevens een start gemaakt met de uitrol van integrale serviceteams. De SVB werkt al sinds 2006 niet met een front- en backoffice, maar met serviceteams waarvan de medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van vragen. Alle serviceteams zijn eind 2010 omgevormd tot integrale serviceteams. In 2011 en 2012 worden deze teams opgeleid om persoonlijke, integrale service op maat te kunnen bieden.

Klanten waarderen onze dienstverlening met een 7,8. De tevredenheid over e-mailverkeer en de website is de afgelopen tijd sterk gestegen en ligt nu op hetzelfde niveau als de telefonische en schriftelijke dienstverlening. Het aantal klachten is verder gedaald van 911 naar het historische laagterecord van 733, waarvan circa 58% gegrond is verklaard. De totale rechtmatigheidsscore ligt op bijna 100%.

Samenwerking

Intensieve samenwerking met partners in de keten en in het private domein brengt de kwaliteit van onze dienstverlening eveneens naar een nog hoger niveau. Het afgelopen jaar hebben de verdere voorbereidende werkzaamheden voor mijnpensioenoverzicht.nl via deelname aan de Stichting Pensioenregister plaatsgevonden. Sinds januari 2011 is deze site in de lucht; in één maand bezochten ruim 1 miljoen mensen de site. Grensinfopunt.nl, een site over de gevolgen en impact van grensarbeid, dat in samenwerking met diverse partijen tot stand is gekomen, is dit jaar vernieuwd. Al deze portals geven de burger op een overzichtelijke manier meer duidelijkheid over en inzicht in hun rechten en plichten.

Samenwerking door verdergaande gegevensuitwisseling levert op eenzelfde wijze voordelen voor zowel klant als keten op. De behoefte aan volledige en actuele persoonsgebonden gegevens groeit bij de burger, bij onze ketenpartners en bij internationale organen. Deels baseren we ons hierbij op basisadministraties, zoals onze eigen Basisadministratie Volksverzekeringen, en authentieke registraties, zoals het GBA. Ook in gegevensuitwisseling zijn het afgelopen jaar stappen gezet, zowel op nationaal als op internationaal niveau. Zo zijn vanuit de Polisadministratie in 2010 de inkomstenverhoudingen van miljoenen burgers doorgegeven en zijn afspraken met andere partijen gemaakt over de aanlevering van gegevens die nodig zijn om de volksverzekeringsstatus van personen vast te stellen. Op basis van de nieuwe EG-Verordening 883/2004 die per 1 mei 2010 in werking is getreden, worden nu plannen uitgerold om tot elektronische uitwisselingen tussen de Europese verbidingsorganen te komen.

Uitvoeringstaken

De bekendste regelingen die de SVB uitvoert zijn de AOW en de kinderbijslag die we uitvoeren voor het ministerie van SZW respectievelijk – in 2010 tot het nieuwe kabinet van start ging – de minister voor Jeugd en Gezin. De diversiteit van de regelingen neemt toe. In 2010 werd de Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO, voorheen WWB65+) een wettelijke taak van de SVB. En vanaf januari 2011 voert de SVB ook de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen uit, waarvoor in 2010 alle voorbereidende werkzaamheden voor de overgang van de PUR naar de SVB zijn getroffen.

We constateren naast diversiteit ook een toenemende dynamiek bij de door ons uitgevoerde wetten en regelingen. Een wet als de AOW die lange tijd niet fundamenteel is aangepast, vormt nog steeds het brandpunt van een aantal belangrijke voorgenomen wijzigingen. Zij het dat hier vorig jaar door het aftreden van het vorige kabinet vertraging in is gekomen. In 2010 zijn hiervoor diverse uitvoeringstoetsen gedaan en zijn in de organisatie alvast voorbereidingen getroffen voor eventuele snelle inpassing. Zoals eerder geconstateerd wordt de AKW steeds minder een 'beleidsarme' regeling, nu er maatregelen zijn gerealiseerd om het spijbelen aan te pakken via de kinderbijslag. De verbinding tussen de AWBZ en de overige volksverzekeringen wordt nadrukkelijker gelegd, nu de SVB in 2011 het orgaan wordt dat desgevraagd namens de overheid een uitspraak zal doen over het al dan niet verzekerd zijn voor de AWBZ. De Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) is per 1 april 2010 aanzienlijk gewijzigd. Voor de Remigratiewet staat al een aantal jaren een belangrijke herijking op de rol.

Om met het oog op de toenemende complexiteit de helpende hand aan de burger te reiken, is in 2010 verder gewerkt aan het concept van de Burgerpolis. De Raad van Inspiratie voor de Burgerpolis, die bestaat uit vooraanstaande bestuurders en wetenschappers, geeft hieraan impulsen.

Fraude en handhaving

In 2010 zijn 5.840 fraudeonderzoeken uitgevoerd (AOW, Anw, AKW, AIO). Voor deze wetten zijn 117 aangiftes gedaan, vrijwel gelijk aan vorig jaar. De SVB heeft een aantal onderzoeken uitgevoerd naar de AOW/Anw en kinderbijslag in het buitenland. In 2008 en 2009 is uit het handhavingsonderzoek van de SVB naar voren gekomen dat er een frauderisico bestaat bij tweevoudige kinderbijslag voor in het buitenland uitwonende kinderen. In 2010 is aanvullend onderzoek verricht naar kinderen in België, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Voor deze landen is geen verhoogd risico geconstateerd.

De SVB neemt deel aan de zogeheten interventiestructuur. Dat houdt in dat instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar fraude wordt vermoed. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. We doen vooral mee aan onderzoeken waarbij gecontroleerd wordt op de leefsituatie. In 2010 hebben we deelgenomen aan 10 onderzoeken door interventieteams.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Kerncijfers 2010

(excl. mutaties in voorzieningen, incl. projecten)

	2010	2009	2008	2007	2006
AOW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	28.618	27.580	26.446	25.198	24.169
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	1.178	1.217	483	439	299
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	124	126	117	110	108
Aantal klanten	2.881.335	2.812.866	2.734.510	2.664.419	2.604.559
Kosten per klant (x € 1)	43	45	43	41	42
Uvk in % van Ukl + Tgk	0,42	0,44	0,44	0,43	0,44
Anw					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1.137	1.224	1.287	1.344	1.405
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	21	23	22	21	15
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	24	24	24	26	28
Aantal klanten	98.359	106.495	115.178	123.411	130.933
Kosten per klant (x € 1)	247	229	204	208	211
Uvk in % van Ukl + Tgk	2,09	1,95	1,80	1,88	1,95
AKW					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.371	3.401	3.390	3.349	3.263
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	72	75	66	65	69
Aantal klanten *	1.927.691	1.932.708	1.929.722	1.927.604	1.926.662
Kosten per klant (x € 1)	37	39	34	33	36
Uvk in % van Ukl	2,14	2,20	1,96	1,93	2,10
TOG (t/m 2008 incl. keuringskosten)					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	55	52	50	44	43
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	6	5	7	5	5
Aantal klanten *	66.020	63.794	58.783	52.820	44.910
Kosten per klant (x € 1)	85	85	114	101	106
Uvk in % van Ukl	10,24	10,36	13,36	12,07	11,21
TAS					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3	3	2	3	2,0
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	1	1	1
Aantal klanten	347	319	305	290	292
Kosten per klant (x € 1)	3.245	4.119	2.492	3.052	2.606
Uvk in % van Ukl	35,89	44,01	38,00	29,50	38,05
Kindgebonden budget					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	5	2	1	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	3	4	3	1	-
Aantal klanten	7.860	5.600	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	369	643	-	-	-
Uvk in % van Ukl	58,09	211,82	-	-	-
Bijstand Buitenland **					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	2	2	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1	1	0,1	-	-
Aantal klanten	253	271	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	2.660	2.269	-	-	-
Uvk in % van Ukl	42,06	39,78	-	-	-
AIO					
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	202	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	12	-	-	-	-
Aantal huishoudens met AIO	38.484	-	-	-	-
Kosten per huishouden (x € 1)	301	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	5,73	-	-	-	-

* Het aantal klanten AKW en TOG in 2010 betreft voorlopige cijfers. Het aantal klanten in de voorgaande jaren betreft definitieve cijfers.

** Wordt sinds 1-1-2009 door de SVB uitgevoerd. In 2008 alleen aanloopkosten.

Prestatie-indicatoren

	Streefwaarden 2010	Realisatie 2010	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Efficiënte uitvoeringsprocessen				
Efficiency [1]	-	2,5%	1,9%	3,3%
Klantgerichte uitvoering				
Klanttevredenheidsonderzoek [2]	8	7,8	7,7	-
- klachtenafhandeling	85%	-	61%	40% (2005)
- telefonisch	90%	90%	91%	90% (2008)
- schriftelijk	85%	87%	87%	86% (2008)
- e-mail	90%	88%	85%	78% (2006)
Tijdigheid klachtafhandeling	95%	97%	100%	98% (2008)
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
Nationale tijdigheid:[3]				
AOW	98%	100%	100%	100%
Anw	96%	99%	98%	99%
AKW	96%	100%	100%	99%
AIO	95%	97%	-	-
TOG	85%	100%	100%	97%
TAS	98%	100%	100%	100%
Internationale tijdigheid:[4]				
AOW	96%	99%	99%	99%
Anw	96%	98%	97%	99%
AKW	96%	98%	98%	96%
Rechtmatigheid [5]	99%	99,9%	99,9%	99,9%
Handhaving				
Bekendheid met verplichtingen				
AOW samenwonen	60%	75%	82%	80%
AOW inkomen	60%	79%	74%	81%
Anw samenwonen	60%	85%	92%	85%
Anw inkomen	60%	94%	95%	93%
AKW inkomen kind	60%	91%	86%	91%
AKW einde studie kind	60%	74%	74%	84%
Afdoening	95%	97%	98%	98%

[1] Efficiency: zie voor berekening paragraaf 3.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen.

[2] Klanttevredenheidsonderzoek: de kwaliteit van de klachtenafhandeling is in 2010 niet gemeten.

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

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

[5] Rechtmatigheid: zie paragraaf 3.2.1 in het jaarverslag.

1 Klanten en dienstverlening

De SVB verleent diensten aan circa 18 miljoen burgers en heeft met ruim 5 miljoen klanten een directe uitkeringsrelatie. Iedereen komt ooit met de SVB in aanraking. Bijvoorbeeld voor het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering Anw of de kinderbijslag. Maar nu al - via MijnSVB.nl of via Mijnpensioenoverzicht.nl - kunnen alle burgers ruimschoots vóór toekomstige aanspraken op bijvoorbeeld de AOW zicht krijgen op opgebouwde rechten. Dat maakt dat de SVB overal in de samenleving aanwezig is. De regelingen die wij uitvoeren gaan over het leven; over de mooie en de moeilijke momenten, over inkomsten en ondersteuning.

Wanneer en waarvoor onze klanten ons ook nodig hebben: wij willen er zijn. Voor vragen, uitleg en gewoon voor datgene waarop zij recht hebben: een excellente uitvoering. Elk jaar verwerken we vele duizenden vragen en aanvragen. Of dat nu telefonisch of digitaal gebeurt, van de SVB mogen mensen verwachten dat ze snel contact krijgen met een medewerker die hen ècht verder helpt. Dat hebben wij in 2010 opnieuw willen waarmaken. Essentieel daarbij is dat ook onze opdrachtgevers op ons kunnen rekenen. Doordat wij de regelingen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uitvoeren.

Externe visitaties wijzen uit dat wij met het verwezenlijken van die opdracht en ambities op de goede weg zijn.

Zo is aan de SVB in 2010 door het *Instituut Nederlandse Kwaliteit* (INK) de hoogste onderscheiding (5 sterren) toegekend. Het INK gaf de SVB deze onderscheiding voor de hoge kwaliteit van haar bedrijfsvoering. Een van de belangrijkste conclusies was dat de SVB haar strategie van excellente dienstverlening stelselmatig doorvoert in alle lagen van de organisatie. Daarbij anticipeert de SVB op maatschappelijke, technologische en sociale ontwikkelingen zonder een grondige aanpak uit het oog te verliezen, aldus de Stichting INK. Ontwikkelingen en veranderingen worden zorgvuldig onderbouwd met plannen, business cases en pilots. Tot slot ervoer het INK dat 'SVB-medewerkers betrokken zijn bij de toekomstige ontwikkelingen en worden uitgedaagd om zich verder en breder te ontwikkelen, zowel vakmatig als qua serviceverlening.' Met als zichtbaar resultaat: 'positieve beleving van onze dienstverlening bij belanghebbenden en benchmarks die het succes tonen in het streven naar excellente dienstverlening.'

Daarnaast is de SVB in 2010 gevisiteerd door een visitatiecollege van de *Handvestgroep Publiek Verantwoorden*. De conclusie: 'De SVB is op dit moment een van de beste publieke dienstverleners in Nederland. In een stabiele omgeving is een klantgerichte, responsieve en transparante organisatie ontstaan die vrij eenvoudig nieuwe taken aankan en ogenschijnlijk probleemloos moeilijke veranderingstrajecten aankan.'

Het visitatiecollege heeft naast vertegenwoordigers van de SVB zelf, ook diverse stakeholders, zoals de Cliëntenraad en de Nationale Ombudsman, en opdrachtgevers, onder meer het ministerie van SZW, gesproken. Alle gesprekspartners roemden de degelijkheid, de stabiliteit en de hoge kwaliteit van de SVB en haar dienstverlening. Het Visitatiecollege was nog niet eerder in haar tienjarig bestaan zo'n eensgezinde en hoge mate van tevredenheid van zowel klanten als de principaal en andere opdrachtgevers tegengekomen. In een algemene observatie kwam het Visitatiecollege tot de conclusie dat 'de faam van de SVB intern niet heeft geleid tot een vorm van zelfgenoegzaamheid die gevaar oplevert voor de toekomstige kwaliteit.'

SVB en service; meer dan verwacht

De SVB wil burgers excellente service bieden. Dat is meer dan alleen voldoen aan de verwachtingen. Wij zetten alles op alles om die verwachtingen zo mogelijk te overtreffen. Daarbij zoeken we altijd het evenwicht tussen de doelstellingen van opdrachtgevers en de wensen van klanten. Dat is ook in 2010 ons uitgangspunt geweest bij het uitvoeren van een toenemend aantal wetten en regelingen. Daarbij ging het om sociale verzekeringswetten (SV-wetten), die onder verantwoordelijkheid vielen van de staatssecretaris van SZW respectievelijk de minister voor Jeugd en Gezin. Maar ook om niet-SV-wetten, die wij uitvoerden voor opdrachtgevers zoals de toenmalige minister van Wonen, Wijken en Integratie (WWI), het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) en Nederlandse gemeenten. De ministeries van WWI en Jeugd en Gezin zijn met het aantreden van het kabinet Rutte opgeheven. De desbetreffende taken zijn verdeeld over de overige ministeries.

Een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB uitvoert:

1.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)

Het is de taak van de SVB om voor een groeiend aantal AOW-gerechtigden te zorgen dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Wie recht heeft op AOW, heeft dat opgebouwd tussen het 15^e en 65^e levensjaar. Vanaf 65-jarige leeftijd wordt het AOW-pensioen uitbetaald. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden krijgen ieder een gehuwdenpensioen dat gelijk is aan vijftig procent van het minimumloon, samen dus honderd procent. Is de partner jonger dan 65 jaar, dan komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. Alleenstaanden ontvangen zeventig procent van het minimumloon en alleenstaande ouders negentig procent. Bij deze percentages gaan we ervan uit dat iemand een volledig AOW-pensioen heeft opgebouwd. Dit is lang niet altijd het geval.

1.2 Algemene nabestaandenwet (Anw)

Nabestaanden kunnen bij overlijden van een partner of van een van de ouders in een aantal gevallen een uitkering van de overheid krijgen. Dat gebeurt via de Anw. In deze wet is de uitkering aan nabestaanden, halfwezen en wezen geregeld. De Anw maakt geen onderscheid tussen gehuwden, geregistreerd partners of samenwonenden. Ook mensen die gescheiden zijn kunnen voor een uitkering in aanmerking komen. De SVB neemt aanvragen in behandeling en zorgt bij toekenning dat uitbetaling plaatsvindt. De Anw-uitkering is inkomensafhankelijk.

1.3 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Wie in Nederland woont of werkt en kinderen heeft die jonger zijn dan achttien jaar, heeft in beginsel recht op kinderbijslag. De hoogte van de uitkering is onder meer afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. Het aantal klanten en het aantal kinderen is in 2010 licht afgenomen ten opzichte van 2009. De verwachting is dat het aantal ouders dat voor hun kinderen kinderbijslag ontvangt de komende jaren verder zal afnemen. De grootste populatie buitenlandse kinderbijslagkinderen verblijft sinds 2009 niet meer in België, maar in Polen. In 2010 heeft deze trend zich nog verder doorgezet. Er zijn nu ca. 14.000 kinderbijslagkinderen in Polen, tegen ca. 9.000 in België.

1.4 Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)

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

1.5 Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

Een kind met een handicap heeft vaak extra zorg nodig. Daarom komen ouders van een thuiswonend gehandicapt kind via de TOG-regeling in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten.

Per 1 april 2010 is de TOG aangescherpt en kent de TOG geen eigen indicatiestelling meer. Voortaan is een vereiste dat het kind een AWBZ-indicatie van gemiddeld tien uren zorg per week heeft. De verwachting is dat het aantal gerechtigden daardoor zal afnemen. Voor de bestaande gerechtigden geldt een overgangsregeling. Wordt niet voldaan aan het nieuwe vereiste dan wordt nog een half jaar een halve uitkering uitbetaald.

Vanaf 2010 hebben alleenverdienershuishoudens recht op een extra tegemoetkoming, waarmee de afschaffing van kostwinnersvoordelen gecompenseerd wordt. Deze komt in 2011 voor het eerst tot uitbetaling.

1.6 Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvangtoeslag (Wko)

De Belastingdienst is uitvoerder van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Beide regelingen zijn inkomensafhankelijk.

De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze toeslagen. Van iedereen met het recht op kinderbijslag wordt door de Belastingdienst/Toeslagen aan de hand van het inkomen beoordeeld of er een recht op kindgebonden budget bestaat. De SVB voorziet de Belastingdienst/Toeslagen hiertoe van de benodigde gegevens met betrekking tot het recht op kinderbijslag.

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

1.7 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

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

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

1.8 Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)

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

1.9 Bijdrageregeling en fondsbeheer Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

Wanneer bij werkloosheid de pensioenopbouw stopt, is dit nadelig voor het later te ontvangen pensioenbedrag. Om een pensioenbreuk bij werkloosheid te beperken, levert Stichting FVP onder voorwaarden kosteloos een bijdrage aan mensen van veertig jaar of ouder die in de WW terechtkomen. Zo blijft de pensioenopbouw doorlopen waardoor geen pensioenbreuk optreedt. Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van Stichting FVP en is uitvoerder van de FVP-bijdrageregeling.

De financiële middelen van Stichting FVP worden sinds 1989 gebruikt om de pensioenvoorzieningen voor werkloze werknemers voort te zetten. Sinds 2000 waren de uitgaven onafgebroken hoger dan de beleggingsinkomsten onder meer als gevolg van de sterk gestegen instroom van werkloze werknemers in de FVP-regeling. Zoals in het jaarverslag 2009 is vermeld, heeft het bestuur van Stichting FVP daarom moeten besluiten de instroom in de FVP-regeling te beëindigen. Dit betekent dat werknemers van 40 jaar of ouder die op of na 1 januari 2011 WW-gerechtigd worden, niet meer in aanmerking komen voor een FVP-bijdrage.

Kantoor FVP, dat belast is met de uitvoering van de FVP-regeling, blijft tot en met 31 december 2013 operationeel om de administratieve afhandeling van de regeling te verzorgen. Het bestuur van Stichting FVP blijft na 2013 in functie voor de formele afhandeling van het boekjaar 2013, waarna Stichting FVP zal worden geliquideerd.

1.10 Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB)

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Mensen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig hebben, komen in aanmerking voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met het PGB kiezen mensen zelf hun zorgverlener en bepalen zij wanneer en hoe ze hulp krijgen. Eind 2010 maakten ongeveer 120.000 mensen hier gebruik van.

Op 1 juli 2010 heeft de minister van VWS vanwege budgetoverschrijdingen een toekenningstop voor het PGB afgekondigd. Hierdoor is in de tweede helft van 2010 een wachtlijst ontstaan van ongeveer 10.000 budgethouders. Per 1 januari 2011 is de toekenningstop opgeheven.

De SVB ondersteunt budgethouders in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) door budgethouders kosteloos en op eigen initiatief gebruik te laten maken van het *SVB Servicecentrum PGB*.

Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie. Eind 2010 hebben meer dan 26.600 budgethouders AWBZ hun salarisadministratie aan de SVB uitbesteed. Van deze budgethouders hebben er ca. 5.200 een gecombineerd budget AWBZ/Wmo.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Ook binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen budgethouders die hulp bij het huishouden nodig hebben aanspraak maken op een PGB. Hiervoor kunnen ze terecht bij de gemeente. Eind 2010 lieten 390 gemeenten deze ondersteuning door de SVB uitvoeren, dat is circa 90 procent van de Nederlandse gemeenten. De dienstverlening van de SVB aan budgethouders Wmo is identiek aan die voor de budgethouders AWBZ. Eind 2010 ondersteunde de SVB vanuit het Servicecentrum PGB circa 4.800 Wmo-budgethouders bij hun salarisadministratie.

1.11 Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Zorg waarvoor anders professionele hulp nodig is. Voor deze mantelzorgers heeft de overheid veel waardering. Zij kunnen als blijk van waardering, onder bepaalde voorwaarden, een Mantelzorgcompliment van € 250 ontvangen. Voor de uitvoering werken we samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. Verruiming van de regeling in 2009 heeft ertoe geleid dat in 2010 aanmerkelijk meer mantelzorgers een mantelzorgcompliment hebben ontvangen dan in voorgaande jaren. De SVB voert het Mantelzorgcompliment uit in opdracht van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

1.12 Remigratiewet (REM)

De Remigratiewet (REM) biedt remigranten die naar het land van herkomst willen remigreren, faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen krachtens diezelfde regeling verhuizen naar een land van keuze. De SVB voert de REM uit in opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

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

1.13 Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken (BBZ en BDZ)

Op steeds meer terreinen verdwijnen de grenzen binnen de Europese Unie. Zeker ook op het gebied van werk, bijvoorbeeld door toenemende *grensarbeid*. Dit kan gevolgen hebben voor sociale verzekeringen en pensioenen. Daarom geven het BBZ en het BDZ voorlichting en advies. Beide bureaus richten zich op uitkeringsgerechtigden, werkgevers- en werknemersorganisaties, individuele werkgevers en werknemers en zelfstandigen. Omdat de regelgeving en daarmee de informatiebehoefte steeds verandert en vanwege de toenemende migratie, leggen de bureaus het accent op het nog beter en effectiever voorlichten van diverse doelgroepen in Nederland, België en Duitsland.

1.14 Regeling Bijstand Buitenland

De SVB voert sinds januari 2009 de *Regeling Bijstand Buitenland* uit die voorheen door het Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd uitgevoerd. Deze regeling, waarvan de toegang sinds 1996 is gesloten, verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland die geen afdoende inkomen hebben. Het afnemende aantal gerechtigden (eind 2010: 253), woonachtig in 25 verschillende landen, krijgt via de SVB de bijstand uitbetaald. De Nederlandse vertegenwoordigingen in het woonland assisteren de SVB in zoverre dat zij een adviesrol hebben bij de bepaling van de hoogte van de uitkeringen en toelagen voor hun land en zij verlenen assistentie bij de aanvragen om bijzondere bijstand. In geval van spoedeisende bijzondere bijstand verlenen de vertegenwoordigingen namens de SVB voorschotten. Zowel de uitkeringslast als de uitvoeringskosten komen separaat ten laste van SZW.

1.15 Overige activiteiten

Detacheringsverklaring

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

Het aantal mensen dat met een detacheringsverklaring over de grens werkt, was in 2010 ruim 80.000. Het aantal verklaringen dat de SVB in 2010 heeft ontvangen voor mensen die in Nederland kwamen werken, was 88.000.

Vrijwillige verzekering

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

Iemand die na zijn 15e verjaardag voor het eerst in Nederland komt wonen of werken heeft geen volledig AOW-recht opgebouwd. De ontbrekende jaren kunnen worden ingekocht. Iemand kan achteraf de premies over die jaren alsnog vrijwillig betalen. Voorheen moest hiervoor binnen 5 jaar een aanvraag worden ingediend, na de eerste dag van verzekering in Nederland. Sinds 2010 is die aanvraagtermijn verlengd naar 10 jaar.

De SVB verzorgt deze vrijwillige verzekeringen. In 2010 waren evenals in 2009 ruim 15.000 mensen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw. De SVB is in 2010 begonnen met de zogenaamde migrantenmailing. Alle migrerende burgers worden aangeschreven om ze te informeren over de consequenties van hun migratie voor hun volksverzekeringen en de mogelijkheid om zich vrijwillig te kunnen verzekeren. Dit heeft nog niet geleid tot een grote toename van aanvragen voor de vrijwillige verzekering.

Schuldige nalatigheid

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

De SVB benadert deze groep mensen proactief met het verzoek alsnog de achterstallige premies te betalen, om zodoende te voorkomen dat het AOW-pensioen wordt gekort. Veel mensen betalen alsnog de premies: in 2010 zijn 19.600 meldingen verwerkt van mensen die alsnog, geheel of gedeeltelijk, hun schuld bij de Belastingdienst hebben voldaan. Daarnaast zijn in 2010 18.500 meldingen van schuldige nalatigheid verwerkt, die voor het overgrote deel wèl op het AOW-recht van de betrokkenen zijn gekort.

Administratie geregistreeerde gemoedsbezwaarden

Gemoedsbezwaarden hebben op grond van hun levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren tegen het sluiten van verzekeringen. De SVB kan deze mensen ontheffing verlenen van de premieplicht voor een of meer volks- of werknemersverzekeringen. Ook houden we hiervan de administratie bij. De gemoedsbezwaarden betalen in plaats van premie een premieervangende loonbelasting. In totaal gaat het evenals in 2009 om circa 12.000 mensen.

2 Organisatie en omgeving

Wie zijn we en waar staan we voor?

De SVB is een gedegen en loyale uitvoerder van volksverzekeringen en diverse andere regelingen in Nederland. Wij zorgen ervoor dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Dat doen we in opdracht van de overheid, al 110 jaar. Wij nemen onze taken uiterst serieus. Daarom voeren we niet alleen uit, maar zijn we ook nauw betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe regelingen. Beleid is tenslotte pas effectief als regelingen goed en efficiënt uitgevoerd kunnen worden. Maar eerlijke sociale zekerheid betekent ook: duidelijke informatie over wetten en regelingen. Daarom zoeken wij steeds naar de beste manieren om onze klanten te informeren.

Door zorgvuldig om te gaan met de regelingen en deze correct en doelmatig uit te voeren, wil de SVB een onbetwiste positie verwerven als autoriteit in het beheer van de sociale zekerheid.

De waarden van de SVB zijn:

- De SVB is onbetwist in uitvoering;
- De SVB is verbonden met de samenleving;
- De SVB is inspirerend in kennis;
- De SVB is eerzaam.

Verbonden met de samenleving. Wat betekent dat?

De SVB heeft in 2010 actief deelgenomen aan het debat over de publieke dienstverlening met de conferentie 'De staat van dienst, investeren in persoonlijke dienstverlening' (zie paragraaf 3.5.7). Verder doen wij dat onder meer door kennis in te brengen en uitvoeringsexpertise te delen met andere organisaties en overheden, omdat we ons verbonden voelen met de samenleving. We volgen de ontwikkelingen in de maatschappij op de voet. In Nederland, in Europa en daarbuiten. Door voeling te houden met wat er speelt, kunnen we tijdig reageren op nieuwe of veranderende wensen en behoeften op het gebied van sociale zekerheid. Zodat we vanuit onze rol als uitvoerder blijven bijdragen aan een evenwichtige samenleving. Volgens het Visitatiecollege Handvest Publiek Verantwoorden waardoor wij in 2010 zijn bezocht, zijn wij goed verbonden met de samenleving.

2.1 De organisatie

Organiseren rondom dienstverlening

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

We passen nieuwe uitvoeringstaken soepel in de bestaande organisatie in. En als dat nodig is, passen we de organisatie ook aan om optimale dienstverlening te kunnen leveren. De gemiddelde bezetting over 2010 bedroeg 3.260 fte.

Organogram SVB



NB. Concerncontrol is samengevoegd met Financieel Economische Zaken. Tot 1 april 2010 vormde Concerncontrol een directie samen met Organisatieontwikkeling.

Dicht bij de klant

De SVB heeft negen vestigingen over heel Nederland: Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. Daarnaast zijn er drie kantoren met een speciaal karakter:

- Het SVB Servicecentrum PGB, dat diensten verleent aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget en tevens zorg draagt voor uitvoering van het Mantelzorgcompliment;
- Kantoor Verzekerings, waar onder meer de verzekerdenadministratie wordt gevoerd, alsmede uitvoering wordt gegeven aan de vrijwillige verzekeringen;
- Kantoor FVP, waar de bijdrageregeling voor de *Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering* wordt uitgevoerd.

2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving

Onze opdrachtgevers; toenemende diversiteit

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

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

Omdat bij de uitvoering van sociale zekerheid een groot aantal overheden en organisaties is betrokken, vinden we samenwerking tussen die partijen erg belangrijk. Alleen op die manier is het mogelijk samenhangend beleid en logische dienstverlening te ontwikkelen. Daarom deelt de SVB haar expertise met andere organisaties zoals andere uitvoerders in Nederland en universiteiten en uitvoerders op het gebied van sociale zekerheid in andere (Europese) landen.

Onze regelingen: toenemende dynamiek en complexiteit

De ontwikkelingen in maatschappij en politiek en de voorgestane bezuinigingen als gevolg van de kredietcrisis leiden tot een toename in de dynamiek bij de door ons uitgevoerde regelingen en wetten. Een wet als de AOW die lange tijd niet fundamenteel is aangepast, vormt nog steeds het brandpunt van een aantal belangrijke voorgenomen wijzigingen. Door het voortijdig aftreden van het vorige kabinet is hierin in 2010 wel een pas op de plaats gemaakt. De AKW wordt, zoals vorig jaar reeds gemeld, steeds minder een 'beleidsarme' regeling, nu er maatregelen zijn gerealiseerd om (de ouders van) kinderen die spijbelen aan te pakken via de kinderbijslag. De verbinding tussen de AWBZ en de overige volksverzekeringen wordt nadrukkelijker gelegd, nu de SVB in 2011 een registratie van actuele AWBZ-verzekerden zal gaan aanhouden zodat het CVZ de onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet actief kan gaan opsporen. De *Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen* (TOG) is per 1 april 2010 aanzienlijk gewijzigd en ook voor de Remigratiewet staat al een aantal jaren een belangrijke herijking op de rol.

Binnen de EU geldt voornoemde dynamiek eveneens en wordt gewerkt aan de totstandkoming op afzienbare termijn van een systeem van elektronische gegevensuitwisseling, naast de inhoudelijke consequenties die de invoering in 2010 van de EG-verordening 883/2004 zal hebben.

Om met het oog op die toenemende complexiteit de helpende hand aan de burger te reiken, is in 2010 verder gewerkt aan het concept van de Burgerpolis, met de openstelling van het Pensioenregister in januari 2011 door de Minister van SZW als zichtbaar resultaat.

Het Regeerakkoord van het kabinet Rutte bevat een aantal beleidsvoorstellen dat de (internationale) uitvoering van de SVB in de komende jaren zullen raken. Het is te vroeg om hierop in het jaarverslag 2010 vooruit te lopen. Daarnaast kent het Regeerakkoord een omvangrijke taakstelling op het beleidsterrein van de sociale zekerheid, waarvan de gevolgen voor de uitvoering nog in kaart moeten worden gebracht. Eind 2010 is hier een aanvang mee gemaakt, samen met het ministerie van SZW.

Ontwikkelingen AOW

In 2010 hebben zich verschillende ontwikkelingen voorgedaan op het gebied van de AOW.

Verhoging AOW-leeftijd

In 2010 heeft de SVB uitvoeringstoetsen uitgebracht die samenhangen met de beoogde verhoging van de *AOW-leeftijd* en de mogelijkheid tot *flexibiliseren*. De wetsvoorstellen zijn na de val van het vorige kabinet controversieel verklaard en aangehouden in afwachting van behandeling door de Tweede Kamer en een nieuw kabinet.

Generieke korting

De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgebracht op het wetsvoorstel waarmee een *generieke korting wordt toegepast van 8% op de partnertoeslag*. Huishoudens die door toepassing van deze korting onder de € 20.000 komen, zijn van deze korting uitgezonderd. De beoogde invoering was 1 januari 2011.

Op verzoek van het ministerie heeft de SVB het wetsvoorstel in voorbereiding genomen, terwijl het wetgevingstraject nog niet was afgerond. Na de behandeling in de Tweede Kamer heeft de SVB alle klanten die mogelijk met de korting worden geconfronteerd per brief geïnformeerd over het kabinetsvoornemen om de partnertoeslag met 8% te korten. Tevens is een formulier toegestuurd waarmee een verzoek kan worden ingediend om niet gekort te worden.

De mailing heeft geleid tot een groot aantal telefonische reacties naar de kantoren en circa 32.000 aanvragen van klanten om niet gekort te worden. De beoordeling is opgeschort toen duidelijk werd dat de stemming over het wetsvoorstel in de Eerste Kamer werd aangehouden tot eind december 2010 en het wetsvoorstel niet op 1 januari 2011 in werking zou treden.

Koopkrachttegemoetkoming

De SVB heeft voorts een uitvoeringstoets uitgebracht op het wetsvoorstel *Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen* (MKOB). Met invoering van dit wetsvoorstel wordt de AOW-tegemoetkoming afgeschaft en wordt de MKOB geïntroduceerd. Hiervoor komen alle binnenlands belastingplichtigen van 65 jaar en ouder in aanmerking, alsmede buitenlands belastingplichtigen, waarvan tenminste 90% van het inkomen in Nederland belast is.

Met het oog op invoering per 1 januari 2011 zijn in 2010 de noodzakelijke aanpassingen gerealiseerd. De beoogde invoering is inmiddels uitgesteld tot 1 april 2011, in afwachting van behandeling in de Eerste Kamer.

Voortvluchtige veroordeelden

Ook heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht op het voorstel inzake *Ontneming van sociale zekerheidsuitkeringen van voortvluchtige veroordeelden*. Naar verwachting zal een beperkt aantal AOW-gerechtigden het recht op AOW verliezen gedurende de voortvluchtigheid.

Ontwikkelingen Aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen (AIO)

De Eerste Kamer is eind 2009 akkoord gegaan met het wetsvoorstel van de staatssecretaris van SZW, waarmee de uitvoering van de WWB voor 65-plussers (in de vorm van een aanvullende inkomensvoorziening ouderen) met ingang van 1 januari 2010 bij wet opgedragen werd aan de SVB. Het belangrijkste argument was het grote belang van het terugdringen van het niet-gebruik. De staatssecretaris meende dit belang het best te dienen door, behalve de uitvoering van AOW, óók de WWB65+, nu AIO geheten, bij één organisatie onder te brengen.

Er is in 2010 een uitvoeringstoets uitgebracht over de (mogelijkheid tot ontheffing van de) re-integratieplicht van de jongere partner van de AIO-gerechtigde. Het jaar 2010 heeft verder in het teken gestaan van het in beheer nemen van deze nieuwe uitvoeringstaak. De overgang van de desbetreffende gerechtigden van de gemeenten naar de SVB is – vanuit het perspectief van deze gerechtigden – vlekkeloos verlopen. Daarnaast is gekeken hoe het niet-gebruik verder aangepakt zou kunnen worden en is geïnvesteerd in verduurzaming van de relatie met gemeenten en hun ketenpartners.

Ontwikkelingen Anw

In 2009 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor het voorstel om een premievrijstellingsregeling in te voeren voor werkgevers die een Anw-gerechtigde in dienst nemen. Deze regeling is vervolgens per 1 januari 2010 in werking getreden. Vanaf 1 januari 2010 geldt dat een werkgever minder premie hoeft te betalen als hij een Anw-gerechtigde in dienst neemt. De Anw-gerechtigde moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De SVB zal in dat geval een verklaring premiekorting ten behoeve van de werkgever afgeven.

In 2010 zijn 34 van dergelijke verklaringen afgegeven. Voorts is het regresconvenant met het Verbond van Verzekeraars verlengd tot ultimo 2015.

Ontwikkelingen AKW

Ook op het gebied van de AKW hebben zich in 2010 verschillende ontwikkelingen voorgedaan.

In 2010 is de wet Wijziging AKW in verband met de invoering van de kwalificatieplicht in werking getreden. De wet houdt in dat op melding van een leerplichtambtenaar in geval van verzuim, de SVB overgaat tot het inhouden van de kinderbijslag. In 2010 is slechts een zeer beperkt aantal meldingen vanuit gemeenten ontvangen.

De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgebracht over het toepassen van het woonlandbeginsel bij het bepalen van de hoogte van de kinderbijslag.

In 2009 had de SVB twee uitvoeringstoetsen uitgebracht over de AKW waarbij een nieuwe ketenpartner wordt geïntroduceerd: Bureau Jeugdzorg.

Het eerste voorstel introduceert de mogelijkheid om het recht op kinderbijslag op te schorten op signaal van Bureau Jeugdzorg, teneinde op die wijze de naleving van schriftelijke aanwijzingen bij een ondertoezichtstelling te bevorderen. Het kabinet heeft in 2010 besloten dit wetsvoorstel niet in te dienen.

Een tweede voorstel betreft het stopzetten van de kinderbijslag indien een kind uit huis wordt geplaatst. Signalen over de uithuisplaatsing zijn afkomstig van Jeugdzorg. De verwachting is dat het laatstgenoemde voorstel op 1 januari 2012 in werking zal treden.

Ontwikkelingen TOG

Vanaf de inwerkingtreding van de *Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen* (TOG) in 2000, is het aantal gerechtigden veel harder gegroeid dan verwacht. Daarnaast bleek dat de groep gerechtigden niet samenviel met de oorspronkelijk beoogde doelgroep; veel kinderen waren niet dermate gehandicapt dat zij in aanmerking kwamen voor opname in een instelling.

De toenmalige ministers van SZW en Jeugd en Gezin hebben daarom besloten om de regeling met ingang van 1 april 2010 aan te passen. Er is voor gekozen om aan te sluiten bij de indicatiestelling die al door het CIZ en de Bureaus Jeugdzorg wordt uitgevoerd in het kader van de AWBZ. Daarnaast is in de gewijzigde regeling opgenomen dat vanaf 2010 alleenverdienershuishoudens recht hebben op een extra tegemoetkoming van € 1.460 per jaar om de afschaffing van de kostwinnersvoordelen te compenseren.

In 2011 zullen de eerste toeslagen voor alleenverdieners, over 2010, worden uitgekeerd.

Bij het uitwerken van de gewijzigde indicatiestelling is in 2010 afgesproken dat onderzocht wordt of de nieuwe TOG-regeling tot meer AWBZ-indicaties en verleende zorg leidt. In 2011 wordt dit onderzoek door VWS uitgevoerd. Het bestandsonderzoek en de analyse van de uitkomsten worden gezamenlijk door CIZ en SVB uitgevoerd.

In 2011 wordt bezien op welke wijze de TOG efficiënter kan worden uitgevoerd met een verdere vermindering van de administratieve lasten voor de burger, door indicatiegegevens uit te wisselen tussen CIZ, Bureaus Jeugdzorg en de SVB.

AWBZ-verzekerdenregistratie

Onder voorbehoud van de parlementaire behandeling, zal de SVB een actuele AWBZ-verzekerdenregistratie gaan voeren. Dit in het kader van het wetsvoorstel Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet, waarvan de behandeling in de Eerste Kamer in 2010 van start is gegaan. De exacte invoeringsdatum van het wetsvoorstel valt nu nog niet te voorzien, maar de SVB houdt er rekening mee dat deze rond maart 2011 in werking zal treden. In 2010 zijn de nodige voorbereidingen gerealiseerd, zoals de aansluiting op de Polisadministratie voor de inkomensverhoudingen.

Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR): overdracht taken

Vanaf 1 januari 2011 heeft de SVB het cliëntbeheer voor erkende verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen als wettelijke taak overgenomen van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR). Binnen de SVB zal de nieuwe afdeling Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) het cliëntbeheer verzorgen voor de uitvoering van de Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940 – 1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo), de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp), de Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv), de Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers (Wbpzo) en de tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie na-oorlogse generatie (Tvp). De politieke verantwoordelijkheid voor het cliëntbeheer ligt bij de minister van VWS.

De inspanningen in 2010 waren erop gericht de werkzaamheden per 1 januari 2011 vanuit het perspectief van de desbetreffende gerechtigden geruisloos te kunnen overnemen, hetgeen inmiddels is gebeurd en ook als zodanig is onderkend door de cliëntenraad van V&O.

Ontwikkelingen Remigratiewet

Naar aanleiding van de in december 2008 aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet is begin 2010 een conceptvoorstel tot wijziging van de Remigratiewet aan de SVB voorgelegd. De SVB heeft hiervoor een uitvoeringstoets uitgebracht. Parlementaire behandeling van het concept wetsvoorstel heeft nog niet plaatsgevonden. Dit zal naar verwachting in 2011 gebeuren. De SVB heeft zich in de uitvoeringstoets het recht voorbehouden om ook een uitvoeringstoets uit te brengen voor wijzigingen in de lagere regelgeving.

Regeling Bijstand Buitenland

Per 1 januari 2009 voert de SVB de *Regeling Bijstand Buitenland* uit. Eind 2010 zijn er nog 253 gerechtigden voor wie de SVB de beoordeling verzorgt van het voortbestaan van het recht, de uitbetaling en verdere afwikkeling. Het grootste deel van de gerechtigden woont in Indonesië, Brazilië, Spanje, Argentinië of Zuid-Afrika.

Met ingang van 1 januari 2010 worden de uitkeringsbedragen vier keer per jaar aangepast aan de meest actuele wisselkoers. Voorheen werden de bedragen één keer per jaar aangepast. Dit heeft geleid tot hogere uitvoeringskosten. Ook de extra werkzaamheden die in 2010 zijn verricht om individuele uitkeringen correct in het betaalsysteem op te nemen hebben geleid tot hogere uitvoeringskosten dan begroot.

2.3 Gegevensuitwisseling

Belang van informatie-uitwisseling

De SVB wisselt informatie uit met diverse instanties en klanten. Dit gebeurt niet alleen in het kader van het verlichten van de administratieve lasten van de burger, het verhogen van de kwaliteit en de doelmatigheid van de dienstverlening, maar ook in het kader van fraudebestrijding.

Bij de gegevensuitwisseling wordt, gezien de geautomatiseerde uitvoeringsprocessen van de SVB, vooral gebruik gemaakt van massale elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. De SVB wisselt op dit moment met veel instanties digitaal gegevens uit. Instanties zoals de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO, voormalige IB-groep), de Rijksdienst voor het Wegverkeer en pensioenfondsen. Maar ook andere instanties waaronder het UWV, de gemeenten, Justitie, het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), het Centraal Administratiekantoor (CAK) en het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ).

De SVB ligt op schema bij de invoering van de Wet eenmalige gegevensvraag, aldus de Inspectie Werk en Inkomen in een in 2010 uitgevoerd onderzoek. De medewerkers beschikken met een digitaal systeem (Suwinet-Inkijk) over de gegevens uit elkaars bestanden. Hierdoor hoeven de deelnemers aan Suwinet-Inkijk hun gezamenlijke cliënten in principe slechts één keer naar een gegeven te vragen.

Ketensamenwerking en ketenbeleid

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

Met het oog op de ontwikkelingen van de E-overheid en E-dienstverlening is de verwachting dat de ketensamenwerking en het uitwisselen van gegevens verder zal toenemen. De SVB heeft hiertoe in 2009 een strategisch ketenbeleid ontwikkeld. Dit beleid zal in 2010 en de komende jaren verder worden geïmplementeerd.

De SVB zal waar mogelijk aansluiten bij de overheidsbrede ICT-voorzieningen, gebruik maken van de basisregistraties en participeren in projecten die de ketensamenwerking bevorderen. Projecten waarin de SVB op dit moment participeert zijn bijvoorbeeld LEAF, het Digitaal Klantdossier (DKD), Mens Centraal, RNI, en mGBA. Daarbij neemt de SVB deel aan de Manifestgroep en uit deze groep voortvloeiende initiatieven.

Internationaal

De buitenlandse gegevensuitwisseling van de SVB speelt zich vooral – maar niet uitsluitend – in EU-verband af. Per 1 mei 2010 is de nieuwe EG-verordening 883/2004 van kracht, die nieuwe eisen stelt aan de EU-gegevensuitwisseling. Wij passen onze uitvoering daarop aan en nemen actief deel aan de pilotgroep voor de ontwikkelingen in EU-verband om per 1 mei 2012 te komen tot elektronische uitwisselingen tussen de Europese verbindingsorganen, ter vervanging van de papieren formulierenstroom.

Per 1 mei is een gegevensuitwisseling bij overlijden met de Amerikaanse Social Security Administration van start gegaan.

Met België is een bilateraal verdrag getekend, waardoor het voor de SVB mogelijk wordt om gegevens uit te wisselen met de Kruispuntbank.

2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

Kenniskruispunt Buitenland (KKB)

Het KKB stelt alle medewerkers die te maken hebben met internationale klantcontacten in staat om internationale vragen beter te kunnen beantwoorden en de gevalsbehandeling sneller te kunnen afronden. In 2010 zijn 16 nieuwe landen en aanvullingen op bestaande landen op het KKB verschenen. In totaal zijn nu 28 landenpagina's opgeleverd. In 2011 volgen nieuwe landen.

Websites over sociale zekerheid

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

De portals www.newtoholland.nl en www.grensinfopunt.nl zijn vernieuwd. Een nieuw gelanceerde portal betreft www.startpuntgrensarbeid.nl. Deze site voorziet mensen die in Nederland of Duitsland wonen en aan de andere kant van de grens werken van antwoorden op praktische vragen. Via deze portal kunnen deze grensarbeiders informatie krijgen over bijvoorbeeld belastingen en sociale zekerheid. Ook biedt de website, via een checklist, individuele informatie en verwijzingen naar persoonlijke adviseurs en betrokken instanties, zoals de Belastingdienst, de SVB en het Grensinfopunt.

Afspraken met de Belastingdienst

De SVB heeft in 2008 afspraken gemaakt met de Belastingdienst over samenwerking op het gebied van klanten in het buitenland. Het gaat dan onder meer over de zorg- en kindertoeslag die aan in het buitenland wonende gerechtigden kan worden toegekend, maar ook om voorlichting over de wijze waarop de Nederlandse Belastingdienst het inkomen van een in het buitenland wonende gerechtigde vaststelt ten behoeve van de Nederlandse premie-inning en definitieve vaststelling van toeslagen. Deze afspraken zijn gecontinueerd in 2010.

Clearinghouse-constructie afgeschaft

Betalingen naar SVB-klanten in Duitsland verliepen via een zogenaamde clearinghouse-constructie. Deze constructie dateerde uit 1951 en hield in dat grensoverschrijdende betalingen tussen Duitsland en Nederland niet feitelijk de grens overgingen, maar onderling werden getransfereerd. Sinds 1 januari 2010 verlopen de betalingen naar en vanuit Duitsland op dezelfde wijze als bij andere landen binnen Europa.

Attachés voor sociale zaken

In sommige landen waar veel klanten wonen, wordt de SVB vertegenwoordigd door attachés voor sociale zaken. De SVB heeft attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije. Zij werken ook in opdracht van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en VWS/CVZ. De functionarissen zijn als contactpersoon voor de Nederlandse sociale zekerheid in deze landen verbonden aan de Nederlandse ambassades. Ze verzorgen klantcontacten en verrichten verificaties en controles. Zij adviseren de SVB op het vlak van de verbetering van de dienstverlening aan klanten in hun gastland. Daarnaast onderhouden zij contacten met de nationale autoriteiten en zusterorganisaties.

Internationale samenwerking

De SVB heeft een voortrekkersrol in de International Social Security Association (ISSA). De voorzitter van de Raad van Bestuur was afgelopen jaren voorzitter van het Europese netwerk en van de Technische Commissie 'Organization, Management & Innovation'. Door kennis te delen verbeteren de aangesloten uitvoeringsorganisaties de dienstverlening aan hun klanten. In december is de voorzitter van de Raad van Bestuur gekozen tot president van de ISSA, hetgeen als een compliment aan de hele SVB mag worden opgevat.

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

De SVB was ook in 2010 vertegenwoordigd in de Ad-hoc Group Fraud and Error, een werkgroep ingesteld door de Administratieve Commissie (AC) van de EU. Deze werkgroep buigt zich over de vraag hoe vorm kan worden gegeven aan een Europees handhavingsbeleid. In 2010 zijn op verzoek van de AC twee specifieke onderwerpen opgepakt, te weten de risico's overlijden en identiteitsfraude.

Internationale (verdrags-)besprekingen

In 2010 is de SVB betrokken geweest bij diverse internationale besprekingen:

- In Nieuw Zeeland hebben besprekingen plaatsgevonden tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministry of Social Development (MSD) van Nieuw Zeeland. Aanleiding voor dit overleg vormden de vragen van het Nederlandse Parlement en Minister Donner over de werking van het verdrag met Nieuw Zeeland.
- De SVB heeft haar ervaringen gedeeld met en geadviseerd aan de South African Social Security Agency (SASSA) op het gebied van de aanbestedingen betalingsverkeer, elektronisch betalingsverkeer en heeft aandacht besteed aan financiële verantwoordingen en de daarmee samenhangende controlemechanismen.
- De zogeheten validatiemethode met Portugal en Kroatië is geëvalueerd. Hierover hebben besprekingen plaatsgevonden met de verbindingsorganen: het Portugese Instituto da Seguranca Social en het Kroatische Hrvatski Zavod Za Mirovinsko Osiguranje.
- Er hebben rechtmatigheidsonderzoeken plaatsgevonden in Polen en Oostenrijk en er zijn besprekingen gevoerd met de verbindingsorganen: het Poolse Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych en het Oostenrijkse Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger.
- Samen met het ministerie van SZW zijn diverse positief verlopen verdragsonderhandelingen met België gevoerd.
- Met Duitsland zijn op het niveau van verschillende overheden en instanties afspraken gemaakt in het kader van de aanpassing van de betalingssystematiek.
- Met België en Duitsland is gesproken over de kinderbijslag.
- Op 10-10-10 zijn er veranderingen opgetreden in de staatkundige relatie met de Nederlandse Antillen. Er is nu sprake van de volgende situatie:
Aruba, Curaçao en St. Maarten hebben ieder een status aparte binnen het Koninkrijk; Bonaire, St. Eustatius en Saba (de BES-eilanden) zijn drie bijzondere gemeenten binnen het Koninkrijksdeel Nederland.
Tot 1 januari 2011 bleef SVB Curaçao de rol van verbindingsorgaan voor de vijf eilanden van de voormalige Nederlandse Antillen vervullen. Het is nog niet duidelijk hoe onze relatie en uitvoering met de voormalige Nederlandse Antillen moeten worden aangepast.
- Besprekingen hebben plaatsgevonden met het Amerikaanse verbindingsorgaan, de Social Security Administration. Dit heeft geresulteerd in het opnieuw inrichten van de aanvraagprocedure, de oprichting van een mixed committee en de start van gegevensuitwisseling bij overlijden.

3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

3.1 Missie

De SVB wil een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid.

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

3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstelling:

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

3.2.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel bij het uitvoeren van onze opdrachten is te voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaal voor heel 2010 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, met uitzondering van de AIO, ruim onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden liggen. Overigens blijven de rechtmatigheidsscores zowel per wet als op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan een nadere toelichting moet worden gegeven.

Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

	2010 hele jaar in %	2009 hele jaar in %	2008 hele jaar in %
AOW	0,000	0,014	0,000
Anw	0,030	0,102	0,329
AKW	0,000	0,011	0,194
TOG	0,000	0,000	0,921
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,057	0,129	n.v.t.
AIO	1,124*	n.v.t.	n.v.t.
Totaal SVB	0,008**	0,019	0,037

* De onrechtmatigheid bij de AIO is opgebouwd uit het percentage recente fouten ad 0,768 procent en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) ad 0,356 procent.

** Inclusief financiële fout SVB-uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

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

Tevens is besloten vooralsnog geen herstelplannen voor de oude fouten AIO op te stellen. Deze oude fouten zijn daarom meegenomen in de foutevaluatie.

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

Nieuwe onzekerheden (1 = 1%)

	2010	2009	2008
AOW	0,000	0,020	0,000
Anw	0,000	0,000	0,000
AKW	0,010	0,022	0,057
TOG	0,000	0,000	0,133
TAS	0,000	0,000	0,000
Bijstand Buitenland	0,011	0,262	n.v.t.
AIO	0,334	n.v.t.	n.v.t.
Totaal SVB	0,003	0,019	0,006

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

3.2.2 Tijdigheid

Percentage tijdig afgehandeld

	streefwaarde 2010	2010	2009	2008	2007	2006
AOW nationaal	98%	100%	100%	100%	99%	98%
AOW internationaal	96%	99%	99%	99%	98%	96%
Anw nationaal	96%	99%	98%	99%	97%	95%
Anw internationaal	96%	98%	97%	99%	96%	92%
AKW nationaal	96%	100%	100%	99%	99%	98%
AKW internationaal	96%	98%	98%	96%	96%	93%
AIO	95%	97%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
TAS	98%	100%	100%	100%	100%	100%
TOG	85%	100%	100%	97%	92%	84%

In bovenstaande tabel zijn de gerealiseerde resultaten met betrekking tot de tijdigheid in 2010 voor de AOW, Anw, AKW, AIO, TAS en TOG weergegeven. De streefwaarden zijn in alle gevallen gehaald.

3.2.3 Bezwaar en Beroep

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

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

		Nieuwe zaken	Afgedane zaken
Bezwaar	2008	13.860	13.652
	2009	12.056	11.890
	2010	13.046	12.662
Beroep	2008	1.416	1.612
	2009	1.276	1.259
	2010	1.145	1.344
Hoger beroep en Cassatie	2008	445	388
	2009	332	410
	2010	338	360

Na een daling in de voorgaande twee jaren is in 2010 het aantal bezwaarschriften weer gestegen, voornamelijk als gevolg van de in 2010 ingrijpend gewijzigde TOG-regeling (inzake de volksverzekeringen AKW, Anw en AOW heeft de daling zich in 2010 voortgezet). Het effect daarvan werkte (nog) niet door in het aantal malen dat de klant in 2010 in beroep is gegaan bij de rechter. In 192 (ruim 14%) van de 1.344 uitspraken die de rechtbank in 2010 deed, kreeg de klant gelijk. In 2010 is 317 keer hoger beroep ingesteld, waarvan 296 keer door de klant. Uit de 331 zaken die de CRvB in 2010 afhandelde, volgden er 43 uitspraken (13%) in het voordeel van de klant. Van de 15 zaken waarbij een door de SVB ingesteld hoger beroep is afgedaan, is in acht gevallen de uitspraak van de rechtbank vernietigd. In 21 gevallen heeft de klant cassatie ingesteld tegen het oordeel van de CRvB. De Hoge Raad heeft in 29 van dergelijke zaken uitspraak gedaan. In alle gevallen is het cassatieverzoek van de klant niet-ontvankelijk verklaard of afgewezen.

3.2.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen

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

Doelstelling: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.

Inhoudelijk betekent dit met name een klantgerichte, efficiënte, rechtmatige en tijdige uitkeringsverstrekking. Bepalend hiervoor is een efficiënte inrichting van de verschillende productieprocessen en het beheer daarvan door de SVB. Activiteiten in het kader van handhaving vervullen ook een belangrijke rol.

Verbeteringen in de gevalsbehandeling en in de besturing van de organisatie leiden al langere tijd tot goede doelmatigheidsresultaten. Ook in de toekomst blijft de doelmatige inzet van middelen een belangrijk aandachtsveld.

Efficiency

De voor 2010 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 256,0 miljoen is € 242,5 miljoen aangewend (exclusief voorzieningen).

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

Wanneer de gerealiseerde kosten van de uitvoering van de SV-taken over 2010 worden vergeleken met de realisatie 2009, ontstaat het onderstaande beeld.

Berekening efficiency

(1 = €1)

realisatie	totaal	2009 *)	238.626.000	-	
	projecten SV	2009 **)	10.079.000	-	
	projecten SV	2009 ***)	17.558.000	-	
	staande organisatie		<u>210.989.000</u>	=>	210.989.000
volume-effect		2010			<u>1.093.000</u> +
subtotaal					212.082.000
loonindex	<i>in 2010 niet ontvangen</i>		-		
prijsindex	1,25% van	30% van subtotaal	795.000		
			<u>795.000</u>	=>	<u>795.000</u> +
Verwacht kostenniveau 2010 (exclusief nieuw beleid)					212.877.000
Nieuw beleid:	Aanpassing TOG-regeling		957.000		
	Voorlichting EU-verordening		3.415.000	+	
	KOB		250.000	+	
	Generieke korting AOW partnertoeslag		1.737.000	+	
	Voorlichting AOW ivm afschaffing partnertoeslag		570.000	-	
	AIO		8.412.000	+	
			<u>14.201.000</u>	=>	<u>14.201.000</u> +
Verwacht kostenniveau 2010 (inclusief nieuw beleid en taakstelling)					227.078.000
realisatie	totaal	2010 *)	242.545.000	-	
	projecten SV	2010 **)	6.384.000	-	
	projecten SV	2010 ***)	14.860.000	-	
Werkelijk kostenniveau 2010					221.301.000 -
Verschil					5.777.000
Efficiency					2,5%

*) Exclusief dotaties en exclusief keuringskosten TOG.

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

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

In de bovenste helft van het overzicht wordt berekend hoe hoog de kosten van de SVB zouden mogen zijn in 2010, uitgaande van de realisatie in 2009. Dit gebeurt door de werkelijke kosten in 2009 te verhogen met de loon- en prijsindex, plus extra budget voor nieuwe taken/nieuw beleid. Dit 'verwachte kostenniveau' wordt vergeleken met het 'werkelijke kostenniveau' in 2010. Hierbij worden de kosten gecorrigeerd voor projecten, aangezien deze per definitie een onregelmatig kostenverloop kennen, waardoor ze het beeld verstoren.

Kosten per klant per wet/regeling

Om een oordeel te kunnen vormen over de doelmatigheid van de uitvoering wordt ook gekeken naar de (ontwikkeling van) de kosten per klant. Hieronder worden de gerealiseerde kosten per klant per wet vergeleken met de begroting. Daarna wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.

Kosten per klant per jaar

(1 = € 1)

(exclusief mutatie voorzieningen)

	Begroting	Realisatie	Realisatie
	2010	2010	vs. begroting
AOW	44	43	-2%
Anw	251	247	-2%
AKW	41	37	-10%
TOG	85	85	0%
TAS	3.557	3.245	-9%
AIO	283	301	6%

Kosten per klant per jaar

(1 = € 1)

(exclusief mutatie voorzieningen)

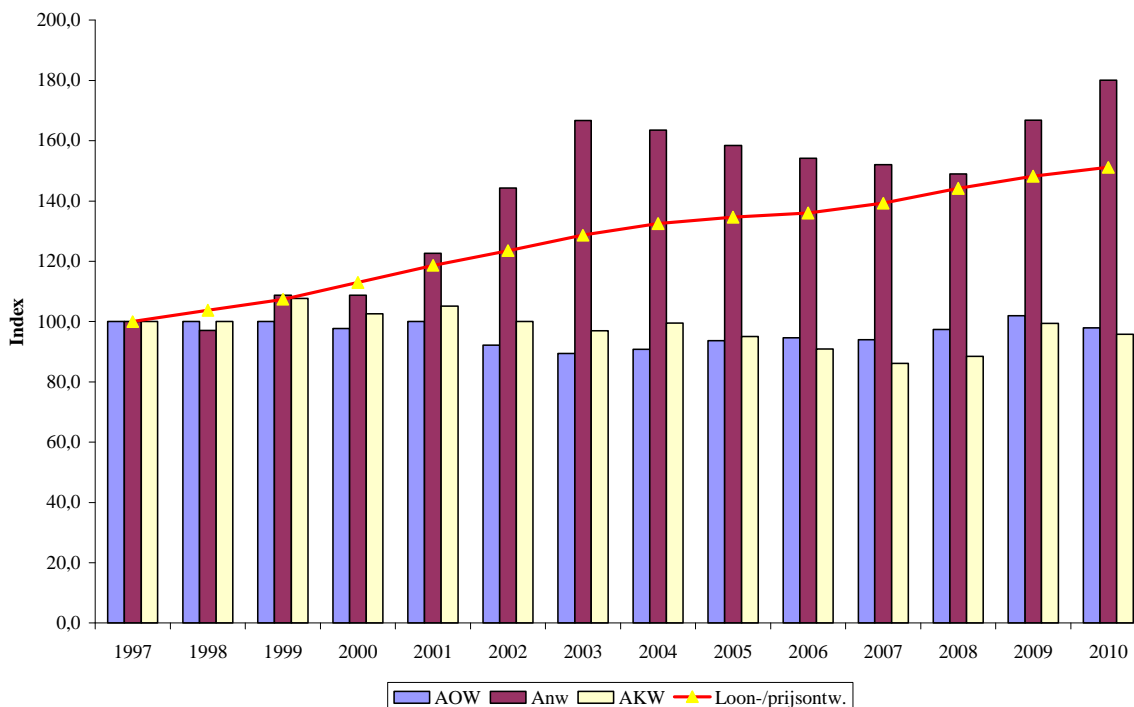
	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
AOW	43	45	43	41	42	41	40	39
Anw	247	229	204	208	211	217	224	228
AKW	37	39	34	33	36	37	39	38
TOG	85	85	114	101	106	119	118	135
TAS	3.245	4.119	2.492	3.052	2.606	3.249	2.244	4.186

De kosten per klant van de Anw laten een stijging zien ten opzichte van 2009. Bij de Anw laat het aantal gerechtigden een dalende tendens zien, waarbij het accent verschuift van relatief simpele gevallen naar bewerkelijke gevallen. Daarnaast dalen de overheadkosten niet in dezelfde verhouding mee en gaan dus zwaarder wegen. Bij de overige wetten/regelingen is sprake van een daling ten opzichte 2009. De AIO wordt vanaf 2010 uitgevoerd en de SVB heeft in dit jaar een extra inspanning gepleegd om de uitvoering goed in de vingers te krijgen. Hierdoor zijn de kosten per klant in de realisatie hoger dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn voor alle andere wetten en regelingen de kosten per klant lager dan begroot. De kosten van de TOG zijn gelijk gebleven.

Kostentoe rekeningsmethodiek

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

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



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

3.2.5 Handhaving

Onder handhaving verstaan we de preventie, detectie en sanctionering van fouten of fraude door klanten. We beheren geld van de gemeenschap en daar gaan we zorgvuldig mee om. Preventie staat daarbij voorop.

We informeren onze klanten over rechten en plichten, via onze internetsite, met brochures, mailings, met mediacampagnes en met het periodiek *Uw AOW/Anw*. We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen en alleen als het niet anders kan, kloppen we bij klanten aan. Waar mogelijk trekken we samen op. Zo heeft de SVB samen met het ministerie van SZW geparticipeerd in de campagne 'Weet hoe het zit'.

Waar zich een onrechtmatige situatie voordoet, leidt detectie (signalering) tot sanctionering (boeten en maatregelen) en terugvordering van teveel betaalde bedragen. Bij een vermoeden van fraude doen wij opsporingsonderzoek en bij voldoende bewijs van fraude doen we aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Sancties

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Aantal	4.853	4.155	1.340	1.286	29.825	29.986	36.018	35.427
Bedrag*	694	533	161	164	592	669	1.447	1.366

*1 = € 1.000

Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Aantal	2.182	1.861	806	740	4.726	4.975	7.714	7.576
Bedrag*	7.676	4.951	2.298	2.376	2.524	2.693	12.498	10.020

Aangiften

	AOW		Anw		AKW		Totaal	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Aantal	29	50	74	54	10	11	113	115
Bedrag*	357	722	2.523	2.983	133	144	3.013	3.849

*1 = € 1.000

Per 1 januari 2010 heeft de SVB de wettelijke taak gekregen om de aanvullende bijstand voor 65-plussers (AIO) te verzorgen. De controle op de AIO is zoveel mogelijk hetzelfde als bij de AOW. Dat is mogelijk doordat de gegevens die voor handhaving van belang zijn, vaak dezelfde zijn als die voor de AOW. De AIO-resultaten van handhaving in 2010 zijn als volgt:

AIO

	Aantal	Bedrag*
Sancties	824	47
Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd	351	353
Aangiften	4	77

*1 = € 1.000

Kosten

Om te bepalen of de SVB handhavingsactiviteiten moet (blijven) verrichten, is inzicht in de kosten belangrijk. We moeten tenslotte de doelmatigheid niet uit het oog verliezen, hoewel de handhavingsactiviteiten vooral tot doel hebben de rechtmatigheid van uitkeringen te verbeteren. Handhaving kost jaarlijks ongeveer € 7 miljoen. Het volgende overzicht geeft een indruk van de kosten van de structurele en omvangrijke handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Kosten

(1 = € 1.000)

	2010	2009
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	200	150
Controle	2.500	2.350
Opsporing	4.400	4.650
Totaal	7.100	7.150

Het investeren van ongeveer € 7 miljoen in handhaving levert bijna € 14 miljoen op aan opbrengsten door sancties en terugvorderingen, waarbij een sanctie is opgelegd. Daarbij worden er ook bedragen via Justitie binnengehaald, na aangifte. Bovendien heeft handhaving een preventieve functie, die niet altijd direct aanwijsbare opbrengsten oplevert.

Verantwoording

De SVB legt verantwoording af aan de hand van prestatie-indicatoren en kengetallen.

Bekendheid met plichten

Om te bereiken dat onze klanten zich aan hun plichten houden, is het nodig dat zij hun plichten kennen. De doelstelling per wet is minimaal 60 procent bekendheid. De bekendheid wordt gemeten door een telefonische enquête onder aselekt gekozen klanten. Dit geeft een indicatief resultaat. De werkelijke mate van bekendheid kan circa 5 procent hoger of lager liggen. Binnen een bandbreedte van circa 10 procent is er tussen twee jaren geen meetbaar verschil aan te duiden. De doelstelling van 60 procent bekendheid wordt evenwel duidelijk behaald.

Bekendheid met plichten

		2010	2009
AOW	Samenwonen	75%	82%
	Inkomen	79%	74%
Anw	Samenwonen	85%	92%
	Inkomen	94%	95%
AKW	Inkomen kind	91%	86%
	Einde studie kind	74%	74%

Afdoening

Het gaat hier om administratiefrechtelijke afdoening van gevallen waarbij geen aangifte is gedaan of die de Officier van Justitie heeft geseponneerd. De doelstelling is minimaal 95 procent afdoening. Die doelstelling wordt ruim gehaald. Bij sepotzaken wordt het percentage sterk beïnvloed door het kleine aantal zaken ten opzichte van het totaal.

Afdoening

	Aantal zaken	2010	2009
Zonder aangifte	257	98%	98%
Na sepot door OM	26	92%	98%
Totaal	283	97%	98%

Fraudesignalen

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

In 2010 hebben wij 5.840 fraudesignalen in het kader van de AOW, Anw, AKW en AIO onderzocht en 541 signalen in het kader van andere regelingen. In totaal dus 6.381.

Aangiften

Dit zijn de gevallen van fraude met uitkeringen die de SVB bij het Openbaar Ministerie heeft aangegeven. In 2010 deden wij 117 keer aangifte in het kader van de AOW, Anw, AKW of AIO en 13 keer in het kader van andere regelingen, in totaal dus 130 keer.

Incassoratio

Dit is de mate waarin ingestelde terugvorderingen en opgelegde boetes daadwerkelijk geïncasseerd werden. In 2010 waren de incassoratio's 95,4% (AOW), 92,9% (Anw), 86,4% (AKW) en 95,9% (AIO).

Nalevingsindicatoren

In 2009 zijn indicatoren ontwikkeld waarmee de mate van naleving van de verplichtingen rond samenwonen bij de AOW en Anw en inkomen bij de Anw kan worden berekend. In overleg met het ministerie van SZW worden in het voorjaar van 2011 streefwaarden vastgesteld en zal er een besluit worden genomen over de frequentie waarmee nalevingsniveaus worden gemeten.

3.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstellingen:

- Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie van producten en diensten aanbieden. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben.
- Alle burgers zijn klant van de SVB, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen. Vanuit de Burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert en dus de volksverzekerden.
- Onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB met een 8.

Integrale Serviceteams

In 2009 is een pilot gehouden met integrale serviceteams (IST). Deze teams zijn samengesteld uit medewerkers van de afdelingen AKW en AOW/Anw, inclusief specialisaties als Remigratie, TOG en AIO. De dienstverlening van het integrale serviceteam is volledig gericht op persoonlijke, integrale service op maat. Uitgangspunt daarbij is een klantgebeurtenis, dat wil zeggen een verandering in de persoonlijke omstandigheden van een klant. Het serviceteam verwerkt klantgebeurtenissen integraal, vanaf de aanleiding (klantgebeurtenis) tot aan het resultaat voor de klant. Eind 2010 is een begin gemaakt met de uitrol van de IST.

Klantonderzoek

In 2010 heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Klanten waarderen de dienstverlening van de SVB met een 7,8. De tevredenheid over het e-mailverkeer en de SVB-website is de afgelopen jaren flink gestegen, en ligt nu op hetzelfde niveau als de telefonische en schriftelijke dienstverlening. In het e-mailkanaal wordt momenteel geïnvesteerd door medewerking van de SVB aan de berichtenbox van *mijnoverheid.nl*.

In 2010 is binnen de SVB een onderzoek verricht naar de ontwikkeling van de klanttevredenheid over onze dienstverlening in de laatste 10 jaar. Hierin is te zien dat maatregelen als het opheffen van het callcenter en het werken met serviceteams heeft geleid tot een duidelijke stijging in de tevredenheid van onze klanten over de telefonische dienstverlening. Klanten waarderen het als ze direct worden geholpen door een deskundige en vriendelijke medewerker.

Afhandeling klachten

Het aantal klachten in 2010 is ten opzichte van 2009 gedaald van 911 naar 733. Alleen bij de AIO (voorheen WWB65+) is een stijging van het aantal klachten te zien. Dat is te verklaren uit het feit dat sinds 2010 de AIO volledig door de SVB wordt uitgevoerd en het klantenbestand dus aanzienlijk is gegroeid. Bij de grote regelingen AOW, Anw en AKW is een daling te zien van het aantal klachten.

Bij de gegrondverklaarde klachten is het percentage gestegen bij Anw, AIO en TOG. De flinke stijging bij de TOG heeft te maken met het beperkte absolute aantal klachten, waardoor percentages direct fors beïnvloed worden. Bij de AIO heeft de stijging van het aantal klachten te maken met het fors gegroeide klantenbestand.

De tijdigheid van de klachtafhandeling is iets gedaald, maar ligt nog steeds hoog: 97% is binnen 6 weken afgehandeld.

	aantal klachten	aantal gegrond	% gegrond	aantal tijdig	% binnen 6 weken
AOW	356	226	63,5	336	94,4
Anw	41	28	68,3	40	97,6
AKW	260	139	53,5	258	99,2
TOG	23	6	26,1	23	100,0
AIO	30	16	53,3	28	93,3
Remigratie	4	2	50,0	4	100,0
WKB	2	0	0,0	2	100,0
Overig*	17	11	64,7	17	100,0
Totaal	733	428	58,4	708	96,6

* Overig: Gezinsbijslag en Volledige Verzekerden Administratie.

Het percentage van 58,4 voor gegronde klachten kan hoog lijken. Echter, het aantal gegronde klachten van 428 is goed acceptabel indien het totaal aantal verwerkte aanvragen en mutaties in ogenschouw worden genomen. Alleen al voor de AOW, Anw en AKW samen is het totaal van 269.569 aanvragen en 2,8 miljoen mutaties in 2010 verwerkt.

3.4 Ambitie 3: Een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers

Doelstelling:

- De missie waar de SVB voor staat, betekent dat samenwerken de belangrijkste opdracht voor de SVB is; samenwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerken is dan ook de belangrijkste competentie van de SVB-er. Dat geldt in alle situaties.

Een belangrijk speerpunt in 2010 past uitstekend bij de missie en ambitie:

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

Bij het vertalen van dit speerpunt naar strategische HR-doelstellingen voor 2010 stonden de volgende onderwerpen centraal:

- Ontwikkeling en mobiliteit van medewerkers en permanente educatie;
- Het stimuleren van een optimale personele samenstelling;
- Het bevorderen van multidisciplinair, klantgericht en integraal werken, waaronder het ondersteunen bij de uitvoering van het veranderprogramma SVB Tien;
- Het zorg dragen voor een imago van de SVB (in- en extern) als aantrekkelijke werkgever;
- Het bevorderen van selfserviceconcepten voor SVB-medewerkers.

Uitvoering voor mensen, door mensen; daar draait het om bij de SVB. Dat wil zeggen dat onze medewerkers bepalend zijn voor de kwaliteit van de uitvoering. Zij zijn het gezicht van deze organisatie, geven stem aan onze dienstverlening en vormen de verbindende schakel. Een professionele medewerker is voor de SVB een betrokken en zelfbewuste medewerker die zich binnen een dienstverlenende werkgemeenschap wil ontwikkelen en een maximale bijdrage levert aan bovenstaande missie.

We willen goede en betrokken medewerkers aantrekken en aan ons binden door marktconforme arbeidsvoorwaarden te bieden en prima ontplooiingsmogelijkheden aan te reiken. Deze zijn vastgelegd in een eigen cao. Maar ook aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling dragen bij aan een plezierig werkklimaat. Zo ontstaat een omgeving waarin medewerkers de ruimte krijgen voor hun eigen loopbaan. Van hen vragen we een samenwerkende, resultaat- en klantgerichte instelling, inzet en verantwoordelijkheidsbesef.

SVB Tien

Het programma SVB Tien brengt voor alle medewerkers grote veranderingen met zich mee. Het werk verandert, maar ook de werkgelegenheid binnen de SVB. We zetten verschillende instrumenten in om de medewerkers te ondersteunen in de nieuwe situatie. Er is een opleiding IST (focustraining) ontwikkeld, personele consequenties zijn uitgewerkt. In onderzoek is de mogelijke invoering van een systeem voor continue ontwikkeling om de competentieontwikkeling van SVB-medewerkers te stimuleren en te borgen.

3.4.1 Activiteiten op sociaal gebied

De SVB wil zich manifesteren als een werkgever die aandacht heeft voor en investeert in sociale aspecten binnen de organisatie. Belangrijke stappen die in 2010 zijn gezet, zijn:

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

Medewerkertevredenheid is voor de organisatie een belangrijke graadmeter voor het gevoerde sociaal beleid. Tevreden medewerkers betekent dat de dienstverlening naar de klanten optimaal kan worden ingevuld. Het gehouden onderzoek in 2009 heeft in 2010 geresulteerd in verbeteracties binnen verschillende directies op het gebied van communicatie en samenwerking tussen afdelingen, het elkaar aanspreken op gedrag en het toepassen van maatwerk door leidinggevenden.

Er hebben verschillende acties plaatsgevonden om de SVB sterker te positioneren op de arbeidsmarkt. Er is een onderzoek gedaan naar de effecten van de vorige arbeidsmarktcampagne in 2009. De effecten zijn positief en een aantal aandachtspunten zijn vertaald naar een nieuwe vormgeving. Ook heeft de SVB deelgenomen aan de Carrièrebeurs, waarbij de stand druk werd bezocht en bezoekers ook daadwerkelijk hebben gesolliciteerd. Deze acties hebben een positief effect op onze positie op de arbeidsmarkt. De SVB is bij een gehouden werkgeversonderzoek (van Intermediair) de snelste stijger binnen de non-profit-sector en staat nu in de top tien.

- *Bevorderen van ontwikkeling en mobiliteit medewerkers*

Ter ondersteuning van de invoering van de integrale Serviceteams zijn, naast het ontwikkelen van een basisopleiding IST, issues als continue ontwikkeling en digitaal leren verder uitgewerkt.

De ontwikkeling van het Hoger Management heeft in 2010 een vervolg gekregen in een ontwikkeltraject waarin coachend leidinggeven, verandermanagement en samenwerking over de eigen directie heen centraal stonden. Als eindopdracht hebben vijfenveertig managers een etmaal een hotel gerund. Zij hebben alle werkzaamheden die horen bij het runnen van een hotel uitgevoerd in de rol van hotelmanager.

Alle teamleiders hebben een workshop gevolgd voor 'het nieuwe leren', zodat zij zich bewust zijn van hun eigen rol als het gaat om het opleiden van medewerkers.

Voor stafadviseurs en projectleiders is er een traject Effectief Adviseren beschikbaar, waarbij vooral wordt gewerkt aan het vergroten van inzicht en ervaring in de opdrachtnemersrol en het adviestraject. Hierbij wordt gewerkt met actuele SVB-cases.

Binnen de vestigingen van de SVB zijn in 2010 de talenten in kaart gebracht. Als vervolgactie krijgt talentontwikkeling in 2011 een plaats in de visie op organisatieontwikkeling.

Stages en detacheringen blijven belangrijke middelen om onze ambitie - het bewerkstelligen en behouden van een resultaatgerichte werkgemeenschap - waar te maken. We bevorderen zo de ontwikkeling en daarmee de mobiliteit van onze medewerkers.

- *Verbeteren van HR-dienstverlening*

In 2010 is het HR-dienstverleningsmodel uitgewerkt en vanaf 1 januari 2011 een feit. De basisgedachte achter de dienstverlening van HR is dat zij managers en medewerkers van de SVB net zo'n service wil verlenen als de SVB aan de externe klant verleent. Op een zelfde moderne manier via vergelijkbare kanalen.

- *Faciliteren van differentiatie en maatwerk*

Waar het gaat om beoordelen en belonen is er binnen de SVB behoefte om meer te differentiëren en daarmee maatwerk te leveren. Binnen en tussen vestigingen en directies vinden intervisiebijeenkomsten plaats om op basis van cijfers inzichtelijk te maken hoe beloningsvoorstellen zich verhouden tot scores en spreiding in de beoordeling.

- *Stimuleren van een optimale personeelsbezetting*

Helderheid over de kwantitatieve en kwalitatieve ontwikkelingen van ons personeelsbestand worden in kaart gebracht aan de hand van een concernrapportage Dynamische Personeelsplanning. Hierbij wordt onderzocht welke relevante arbeidsmarktontwikkelingen er zijn. Ontwikkelingen in het werkaanbod en in het personeelsbestand worden in kaart gebracht. Een belangrijk issue daarbij is de inschatting van het potentieel van de medewerkers. Kunnen zij meegroeien met de veranderingen in hun eigen functie? De resultaten van dit onderzoek zijn vertaald naar aanbevelingen, zoals het bevorderen van doorstroom en het behouden van het potentieel voor de organisatie.

- *Bevorderen relaties deelnemende organisaties Rijksbrede Benchmark (RBB)*

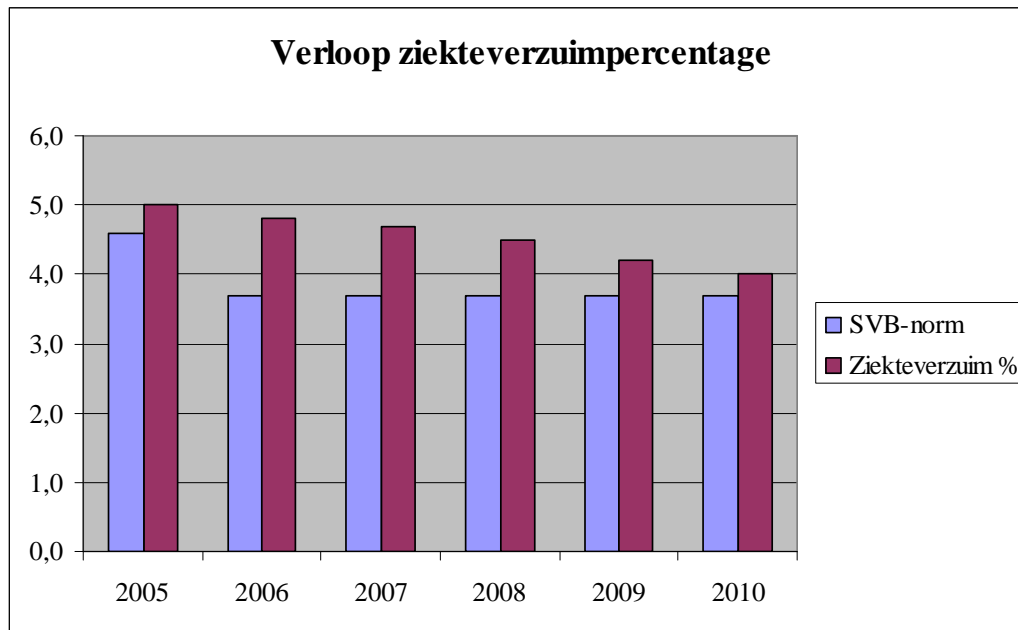
In 2010 heeft een verdere introductie plaatsgevonden van de Vrijwandelzone. De online community is een plaats waar medewerkers collega's uit andere organisaties kunnen ontmoeten en kennis kunnen delen (zie 3.5.6). Voor alle medewerkers van de SVB is een roadshow georganiseerd om de Vrijwandelzone verder te promoten. Inmiddels nemen meer dan 200 medewerkers actief deel. Ook zijn er nu 10 organisaties uit de RBB actief in de Vrijwandelzone.

3.4.2 Medewerkersbestand

Eind 2010 bestond de interne personele bezetting bij de SVB uit 3.003 fte (3.287 medewerkers). De verhouding man/vrouw was 48/52 procent. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was eind 2010 45 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 48 jaar, voor vrouwen op 42 jaar. De gemiddelde diensttijd bedroeg in 2010 17,6 jaar; voor mannen 20,3 jaar en voor vrouwen 15,2 jaar.

3.4.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage - exclusief het verzuim langer dan één jaar - is in 2010 opnieuw gedaald; van 4,2 naar een historisch lage 4,0 procent. Niettemin betekent deze 4,0 procent (norm 3,7 procent) dat er blijvende aandacht is om het ziekteverzuim verder te laten dalen.



3.5 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn

Doelstellingen:

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB groeit stapsgewijs van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen accommodeert. Of anders gezegd: GBA, VVA, VZA-AWBZ, Centrale persoonsadministratie, Pensioenregister, Verzekeringsbericht/pensioenoverzicht en inkoopregeling AOW hangen met elkaar samen;
- In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties, alsmede voor de actuele verzekeringspositie AWBZ;
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

3.5.1 SVB en duurzaamheid

De SVB wil groen zijn en daarin voorop lopen. We weten dat er forse investeringen nodig zijn om, zowel in de gebouwen als de inrichting, CO₂-neutraal te worden. Voor 2010 was het opnemen van duurzaamheid in de bedrijfsvoering één van de speerpunten van de SVB. Daarbij kan gedacht worden aan de CO₂-uitstoot, reiskilometers van SVB-personeel, papierverbruik, energieverbruik en afval. Al deze gegevens worden jaarlijks afgezet tegen een nulmeting uit 2008. De uitkomsten bieden aanknopingspunten voor gerichte verbeteracties. De benchmark werd in 2010 herhaald.

Inmiddels worden gas en elektra volledig groen ingekocht. Ook beschikken alle gebouwen van de SVB over energielabels, die in 2010 gebruikt werden voor verdere acties om zuiniger met energie om te gaan. Op het gebied van inkoopbeleid stelt de SVB bij Europese aanbestedingen al langere tijd eisen aan leveranciers met betrekking tot duurzaamheid. Vanaf 2010 koopt de SVB 100% duurzaam in. Gezond en vitaal gedrag wordt door de SVB gestimuleerd en beloond. Ook in 2010 is een bewustwordings- en activatiecampagne gevoerd om de betrokkenheid van medewerkers bij het onderwerp te vergroten. De ambitie is er op gericht om in 2020 zo mogelijk volledig CO₂-neutraal te zijn. Daartoe is het programma SVB Groen ingericht.

SVB Groen

Het programma SVB Groen timmert flink aan de weg. Het accent ligt momenteel op CO₂-reductie. De wijze waarop 'CO₂-neutraal opereren' moet worden gerealiseerd, krijgt steeds meer vorm. Er zijn activiteiten in gang gezet en gepland om de CO₂-uitstoot te reduceren (invoeren afvalscheiding, LED-logo's op de SVB-kantoren, plan van aanpak energiereductie, mobiliteitsscan, landelijk duurzaamheidsoverzicht). Vanuit het programma SVB Groen wordt hierover langs diverse kanalen (intranet, het personeelsblad Bankstijl, Nieuwsbrief Facilitair Bedrijf) gecommuniceerd. De effecten van de activiteiten die in 2010 werden ontplooid op het gebied van CO₂-reductie zullen pas meetbaar zijn in 2011, wanneer de CO₂-scan over 2010 wordt uitgevoerd. In april 2011 wordt een SVB-duurzaamheidsdag georganiseerd, waarbij de focus op vervoer ligt.

3.5.2 Burgerpolis

De Burgerpolis is een antwoord van diverse organisaties en instanties - op initiatief van de SVB - op de maatschappelijke vraag om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken. Het is de bedoeling dat de overheid burgers duidelijk en eenvoudig informeert over hun rechten en plichten. Op deze manier heeft de burger ook daadwerkelijk toegang tot zijn rechten.

De Burgerpolis biedt burgers een 'verzekering', in die zin dat iedereen weet wat hij kan verwachten van de overheid en wat de overheid van hem verwacht. Het gaat om vragen als: Waarvoor geeft de overheid garanties? Welke randvoorwaarden stelt de overheid aan het maatschappelijk verkeer? Bijvoorbeeld tussen werknemer en werkgever. Waar faciliteert de overheid zaken (bijvoorbeeld met fiscale maatregelen) en wat moet de burger zelf regelen?

Er is eind 2009 een Raad van Inspiratie ingesteld die bestaat uit vooraanstaande bestuurders en wetenschappers. Deze raad heeft vooral tot doel het gedachtegoed en het netwerk te bewaken en de voortgang te stimuleren. De Raad is in 2010 drie keer bijeengekomen.

Als Kernwaarden van de Burgerpolis is geformuleerd:

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

Als doel is geformuleerd dat de website Mijnoverheid.nl de burger inzicht biedt in zijn/haar positie (rechten en plichten) in de sociale zekerheid en zorg.

De Burgerpolis is geen op zichzelf staand initiatief, maar sluit aan bij andere ontwikkelingen die al in gang gezet zijn zoals *Overheid heeft Antwoord*, het Pensioenregister, www.mijnoverheid.nl en diverse portals van de Manifestgroep.

Het gedachtegoed van de Burgerpolis is vastgelegd op de site www.burgerpolis.nl.

3.5.3 Pensioenregister

In 2006 is in de Pensioenwet opgenomen dat er in 2011 een Pensioenregister moet zijn. Burgers moeten dan via een internetportaal informatie kunnen inzien over hun pensioen. De SVB stelt informatie beschikbaar over de AOW. Burgers kunnen op de website nagaan welke aanspraak zij op de AOW hebben opgebouwd. Met het oog daarop is de SVB bezig haar verzekerdenadministratie aan te passen, zodat iedere burger ver voor zijn 65e verjaardag de opgebouwde AOW-rechten kan inzien.

In 2007 hebben de vier grote pensioenkoepels in Nederland de SVB gevraagd te participeren in een op te richten Stichting Pensioenregister. De SVB heeft hier positief op gereageerd en in mei 2008 is de stichting opgericht. De SVB neemt deel aan verschillende werkgroepen onder auspiciën van deze stichting. Behalve de SVB participeren de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen, de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen, de Unie van Beroepspensioenfondsen en het Verbond van Verzekeraars in de stichting.

In 2010 is het wetsvoorstel voorbereid en aan de Tweede Kamer gezonden, dat gaat regelen dat de Stichting de uitvoerder van de wettelijke taak wordt zoals die in de Pensioenwet en de *Wet verplichte beroepspensioenregelingen* genoemd is. Ook is het Reglement voorbereid dat de verhouding tussen de stichting en alle pensioenuitvoerders regelt. Begin 2011 is het wetsvoorstel door de Eerste Kamer aangenomen.

In 2010 is de beheerorganisatie van het Pensioenregister opgezet. Vanaf 6 januari 2011 kunnen burgers via de website www.mijnpensioenoverzicht.nl eenvoudig zien hoe ze ervoor staan met hun AOW en pensioen opgebouwd via hun werk. Mijnpensioenoverzicht.nl is een uniek initiatief. Nog niet eerder werkten alle pensioenfondsen en verzekeraars en de SVB op deze manier samen. Het resultaat mag er zijn: een duidelijke en overzichtelijke site met een koppeling naar alle pensioenadministraties. Via het burgerservicenummer worden de juiste gegevens opgehaald en getoond. Mijnpensioenoverzicht.nl is een initiatief van de Stichting Pensioenregister, een samenwerkingsverband van alle pensioenfondsen en verzekeraars en de SVB.

3.5.4 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

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

Netspar gaat in 2011 een nieuwe levensfase in. Daarin worden de thema's opgehangen aan het Innovatieprogramma Retirement Management en het programma Vernieuwing Nederlandse Pensioenstelsel. De SVB heeft toegezegd haar bijdrage voor de komende vier jaar te continueren.

3.5.5 Manifestgroep

De SVB is een van de initiatiefnemers van de Manifestgroep. Dit is een groep van inmiddels twaalf grote uitvoeringsinstellingen die gezamenlijk werken aan innovatie van de publieke dienstverlening. Het accent ligt op de elektronische dienstverlening door de gezamenlijke overheid. De SVB participeert actief in alle geledingen van de Manifestgroep, te weten: het regulier overleg van de bestuurders, het Platform Implementatie Basisvoorzieningen, het Platform Dienstverlening en de Architectuurraad.

Het jaar 2010 stond in het teken van het doorontwikkelen van eerder in gang gezette ontwikkelingen. De belangrijkste zijn:

- Realisatie van het NUP (Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid)
- Bevorderen gebruik MijnOverheid en Berichtenbox
- Verbeteren van de eerder ontwikkelde webportals rondom 'life events', het opnemen van deze portals in Overheid.nl en het overdragen van het beheer aan Logius.

3.5.6 Rijksbrede Benchmark (RBB)

De RBB-Groep is een platform van en voor organisaties in de publieke sector. Leren van elkaar en samen kennis opbouwen staan centraal. De SVB heeft in 2010 een grote rol gespeeld in de ontwikkeling van de Vrijwandelzone van de RBB (zie ook paragraaf 3.4.1) De online community is een plaats waar medewerkers collega's uit andere organisaties kunnen ontmoeten en kennis kunnen delen. Dit platform is ontwikkeld omdat zowel medewerkers als organisaties zich sneller moeten aanpassen aan een veranderende omgeving. Ontplooiing en ontwikkeling, en daarmee kennisdeling en kennisontwikkeling, zijn hiervoor van belang. Op die manier kunnen medewerkers van verschillende organisaties veel voor elkaar betekenen.

3.5.7 SVB-Conferentie 2010: De staat van dienst

Op maandag 15 november 2010 vond voor de zevende keer de jaarlijkse SVB-Conferentie plaats. Ditmaal met de titel: De staat van dienst, investeren in persoonlijke dienstverlening. Trends en ontwikkelingen in publieke dienstverlening stonden hierbij centraal.

Traditiegetrouw presenteert de SVB een aantal onderzoeken tijdens de conferentie, gerelateerd aan het thema. In 2010 zijn de volgende vijf onderzoeken uitgevoerd:

1. Trends in publieke dienstverlening;
2. Virtuele identiteit in de sociale zekerheid;
3. De plicht verlicht;
4. Klantoordelen over dienstverlening van de SVB;
5. Dienstverlening bij buitenlandse zusterorganen.

De desbetreffende onderzoeken worden in hoofdstuk 7 nader beschreven.

In de opmaat naar de conferentie is de SVB in 2010 een samenwerking oftewel twinning aangegaan met collega-organisaties uit de publieke sector en het bedrijfsleven. Gedurende deze samenwerking stond de balans tussen technologische ontwikkelingen en persoonlijke dienstverlening én de verbinding van publieke en private dienstverlening centraal.

Ter gelegenheid van de SVB-conferentie is een cahier uitgegeven: 'De staat van dienst, investeren in persoonlijke dienstverlening'.

3.5.8 Mijn SVB/DigiD

Sinds begin 2005 is de SVB aangesloten op DigiD. Klanten van de SVB kunnen inloggen met hun DigiD en de SVB webdiensten gebruiken om aanvragen te doen, wijzigingen door te geven en inzicht te krijgen in gegevens als betalingen, pensioenspecificaties en jaargaven.

Met ingang van november 2009 wordt bij de aanvraag kinderbijslag geen papieren aanvraagformulier meer naar de klant verzonden. De aanvraag kinderbijslag via internet met DigiD staat in 2010 op 80 procent. Het restant vraagt een papieren aanvraag op. Van de nieuwe AOW-klanten vraagt nu zo'n 30 procent zijn AOW-pensioen aan via DigiD op Mijn SVB. Vanaf april 2010 is er een nieuwe Mijn SVB die een integraal en gepersonaliseerd beeld geeft aan de klant. Iedereen – niet alleen de klanten met een 'recht' - met een DigiD kan nu inloggen om zijn AOW pensioenopbouw te raadplegen en een pensioenoverzicht aan te vragen. Verder is de SVB in 2010 gebruik gaan maken van de vernieuwde berichtenbox van *MijnOverheid*. Klanten kunnen nu op *MijnOverheid* aangeven, dat ze post van de SVB ook digitaal willen ontvangen. Inmiddels zijn er 65.000 klanten die daarvoor gekozen hebben.

Van de 287.000 AOW-klanten in het buitenland heeft nu ongeveer 15 procent (45.000) een DNI aangevraagd op de SVB.nl. DNI staat voor DigiD voor Niet Ingezetenen.

3.5.9 Veranderprogramma SVB Tien

Het programma SVB Tien is gedefinieerd met de volgende doelen:

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

Daarnaast is bij de realisatie van de doelstellingen van SVB Tien gekozen voor een aanpak, waarbij vernieuwing stapsgewijs wordt gerealiseerd en in productie genomen. Tijdens het vernieuwingstraject gaan de gebruikelijke activiteiten voor de SVB in het kader van nieuwe en bestaande regelingen door.

Het programma kent een organisatorische component waarin de verbetering van de dienstverlening centraal staat op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams (Cluster 1).

Complementair aan de organisatorische aanpak wordt een geleidelijke en gefaseerde vernieuwing doorgevoerd van de systemen en applicaties die de gevalsbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen (Cluster 2).

Cluster 1: Serviceteams en procesverbeteringen

In 2009 zijn in alle vestigingen pilots met integrale serviceteams (IST) uitgevoerd, gebaseerd op het ontwikkelde integraal bedrijfsvoeringsmodel (iBVM). De Raad van Bestuur heeft na een uitgebreide evaluatie besloten tot uitrol over te gaan en vanuit die positie medewerkers te ontwikkelen tot integrale serviceteammedewerkers. In september is besloten ook de AIO in de integrale serviceteams uit te voeren. Na afstemming met de COR heeft de Raad van Bestuur in oktober het projectplan vastgesteld, en is de voorbereiding van de uitrol gestart.

De integrale serviceteams zijn inmiddels gevormd. De voormalige AOW/Anw- en AKW-teams zijn hierin opgegaan. De naam van de nieuwe afdeling is 'Dienstverlening'.

De verdere uitrol zal beheerst plaatsvinden om zo de excellente dienstverlening aan de klant te blijven garanderen en medewerkers voldoende ruimte te geven zich te ontwikkelen. Een belangrijk onderdeel is de training van alle serviceteammedewerkers over een periode van twee jaar: naast een korte intensieve training wordt gebruik gemaakt van een elektronische leeromgeving die de medewerker in de praktijk ondersteunt. Tevens is centrale monitoring ingericht en is een risicoplan opgesteld om tijdig te kunnen bijsturen indien knelpunten in de uitvoering optreden.

Cluster 2: Generieke processen en ICT

De vernieuwing van de systemen vindt plaats op basis van de streefarchitectuur SVB. In 2009 zijn een externe implementatiepartner en de benodigde standaardpakketten geselecteerd.

De focus van 2010 heeft gelegen op het realiseren van een eerste regeling in het nieuwe ICT-landschap, te weten vrijwillig verzekeren. Na een intensieve voorbereiding in het voorjaar is in de periode mei tot en met november de nieuwe ICT-ondersteuning van de uitvoering van vrijwillige verzekeringen gerealiseerd. Vanaf december is deze functionaliteit in gebruik genomen en is de nazorg opgestart. De ICT-organisatie heeft deze eerste release van het nieuwe systeem in beheer genomen en het benodigde opleidingstraject gestart.

SVB Tien bevindt zich in een continu ontwikkelproces waarbij jaarlijks de plannen worden geactualiseerd. In oktober is het vernieuwde programmaplan uitgebracht waarin de migratiestrategie met vervolgstappen staat beschreven. De eerstvolgende stap zal zijn het uitbreiden van het nieuwe ICT-landschap en het implementeren van de kindregelingen.

Financiën – Bedrijfsvoering Veranderprogramma SVB Tien

De begroting van het programma SVB Tien bedroeg in 2010 € 18,1 miljoen. De realisatie komt in 2010 uit op € 14,9 miljoen. Dit komt overeen met 82% van het beschikbare budget. Door dit resultaat kan € 3,2 miljoen worden meegenomen naar 2011 en is er (additioneel) financieel dekking voor de begroting van programma SVB Tien in 2011.

Toelichting bepaling levensduur

De in te voeren ICT-systemen binnen de SVB hebben een infrastructureel karakter en zullen voortdurend worden doorontwikkeld. Dat betekent dat geen bevroren toestand ontstaat van waaruit de levensduur exact kan worden berekend, wel dat periodiek uitbreidingen, aanpassingen en verbeteringen worden uitgevoerd. Gezien de infrastructurele aard van het project wordt uitgegaan van een geschatte levensduur die tussen de 15 en 20 jaar zal liggen. Deze levensduurbepaling is sterk afhankelijk van de ontwikkelingen binnen het takenpakket van SVB en de ontwikkelingen binnen de mondiale ICT-markt.

3.5.10 Programma Verzekeren

De SVB heeft *Programma Verzekeren* opgezet om drie redenen:

1. Het realiseren van een Basisadministratie Volksverzekeringen;
2. Het verbeteren van de efficiency van haar Kantoor Verzekeringen;
3. Het voorbereiden van de SVB op de uitvoering van verschillende nieuwe wetten.

De realisatie van de Basisadministratie Volksverzekeringen

De SVB transformeert haar oude verzekerdenadministratie in de periode 2009-2011 naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen, die aan de volgende eisen zal voldoen:

- Volledig: De basisadministratie bevat alle verzekerden en niet alleen uitzonderingen op de hoofdregel 'mensen die wonen in Nederland zijn verzekerd';
- Actueel: Verzekeringsfeiten worden niet meer met grote vertragingen vastgelegd en beoordeeld, maar zo snel mogelijk nadat zij zich hebben voorgedaan;
- Meerwettig: Niet meer alleen voor AOW en Anw, maar nu ook voor AKW en AWBZ;
- Efficiënt: Contacten met burgers en ketenpartners worden vooral via elektronische gegevensuitwisseling afgehandeld. Werkzaamheden voor de diverse wetten worden geautomatiseerd en gecombineerd door het integraal afhandelen van gebeurtenissen;
- Servicegericht: Waar mogelijk worden de gegevens betrokken van ketenpartners van de SVB. Burgers ontvangen bericht als hun verzekeringsstatus wijzigt of door de SVB wordt vastgesteld. Zij kunnen hun eigen gegevens te allen tijde via internet (MijnSVB) inzien, aanvullen, corrigeren en laten vaststellen.

Bovenstaande transformaties zijn nodig om toezeggingen na te komen die bij de voorbereiding van verschillende wetswijzigingen zijn gedaan: 'Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet', 'Verordening (EG) 883/2004', 'Pensioenregister', alsmede enkele artikelen in 'Uitvoering WWB65+ en enige andere wijzigingen in sociale zekerheidswetten'. Ook krijgen steeds meer mensen te maken met de volksverzekerdenadministratie door een toenemende internationale mobiliteit, waardoor de behoefte aan volledige en actuele gegevens groeit bij de burger, bij onze ketenpartners en bij internationale organen.

In 2009 is de Basisadministratie Volksverzekeringen gevuld vanuit het GBA met gegevens van bijna 18 miljoen personen. In 2010 zijn vanuit de Polisadministratie initieel de inkomstenverhoudingen van miljoenen burgers doorgegeven (vanuit loondienst of uitkering). De komende periode wordt een reguliere maandelijkse aanlevering vanuit de Polisadministratie in gebruik genomen. Met verschillende andere partijen in Nederland zijn afspraken gemaakt over de aanlevering van gegevens die nodig zijn om de volksverzekeringstatus van personen vast te stellen.

Samenwerking met het CVZ voor Opsporing en verzekering onverzekerden ZVW

Programma Verzekeren werkt intensief samen met het CVZ om de wet *Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet* voor te bereiden. De wet wordt naar verwachting in de eerste helft van 2011 ingevoerd.

EG Verordening 883/2004

Per 1 mei 2010 is de EG Verordening 883/2004 die de coördinatie tussen EU-lidstaten m.b.t. sociale zekerheidsregelingen van migrerende burgers regelt, in werking getreden. Programma Verzekeren verzorgt de aansluiting op EESSI (het Europese netwerk) en de invoering van nieuwe berichtformaten. Richtdatum is 1 mei 2012.

Bijdrage aan het Pensioenregister

Programma Verzekeren heeft de aansluiting op het Pensioenregister in 2010 gerealiseerd met de informatie over de opgebouwde AOW.

Specifieke verzekeringsprocessen verbeteren

In 2010 is een nieuwe ondersteuning voor het proces vaststellen schuldige nalatigheid geïmplementeerd, met als resultaat dat een belangrijk deel van de berichten afkomstig van de Belastingdienst geautomatiseerd kan worden afgehandeld. Daarnaast is een efficiëntere werkwijze voor de internationale inkomensonderzoeken m.b.t. vrijwillige verzekeringen ingevoerd.

Inhaalslag VVA

Het jaar 2010 is het derde jaar van het project Inhaalslag VVA. Het project stelt pensioenoverzichten vast voor inwoners van Nederland die een afwijkende verzekeringsloopbaan hebben en draagt daarmee bij aan de vulling van de Basisadministratie Volksverzekeringen en aan de volledigheid van de informatie die onder meer via het Pensioenregister wordt verstrekt. Personen worden hiervoor benaderd en als ze een aanvraag doen wordt het overzicht vastgesteld.

Het project Inhaalslag VVA heeft haar doelstellingen in 2010 voor de verstrekking van vastgestelde pensioenoverzichten gerealiseerd. In 2010 zijn bijna 130.000 pensioenoverzichten verstrekt, met een tijdigheid van 98%.

Inmiddels blijkt dat de hoogte van de respons van personen op het aanschrijven afneemt naarmate de pensioenleeftijd verder in de toekomst ligt. Met andere woorden, de effectiviteit van de inhaalslag neemt af, naarmate de geboortedatum in mailings recenter is.

Een nieuw initiatief van Inhaalslag VVA is de integratie van gegevens uit het Schakelregister in de Basisadministratie Volksverzekeringen. Dit Schakelregister bevat (gescande) klantgegevens over migratie van voor 1994. De hieruit afgeleide woontijdvakken zijn nodig om de AOW-verzekeringsloopbaan van een klant volledig te kunnen beoordelen of om hem een redelijke tussentijdse prognose te geven van zijn AOW-opbouw.

Financiën – Bedrijfsvoering Programma Verzekeren

Het totale programmabudget in 2010 is vastgesteld op € 9.134.398. Dit betreft de VVA-werkzaamheden en de realisatie van de Basisadministratie Volksverzekeringen. De realisatie is in 2010 uitgekomen op iets minder dan € 8,1 miljoen en komt neer op een uitputting van 91 procent.

Alle werkzaamheden zijn in 2010 conform plan gerealiseerd tegen lagere kosten dan begroot.

4 Bedrijfsvoering

Uitvoeringskosten per wet (inclusief projecten)

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

	Begroting 2010	Realisatie 2010 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs begroting	Dotaties/vrijval voorz. SVB	Realisatie 2010 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2009 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2008 excl. dotaties voorz. SVB
<u>SV-kosten</u>							
AOW *	129.953	128.836	99%	4.673	124.163	126.218	117.181
Anw	27.335	25.245	92%	988	24.257	24.339	23.508
AKW	78.030	74.985	96%	3.006	71.979	74.898	66.305
TOG **	6.582	5.660	86%	66	5.594	5.431	6.679
TAS	1.067	1.141	107%	15	1.126	1.314	760
MKOB	730	250	-	-	250	-	-
Pensioenverevening	-	-	-	-	-	-	236
Kindgebonden budget	1.300	2.930	225%	29	2.901	3.603	2.817
Bijstand Buitenland	340	687	202%	14	673	615	141
AIO	10.620	11.710	110%	108	11.602	-	-
Programma WWB	-	-	-	-	-	2.208	-
Subtotaal	255.957	251.444	98%	8.899	242.545	238.626	217.627
<u>Niet-SV-kosten</u>							
PGB-regeling	-	3-	-	3-	-	-	19
Servicecentrum PGB	11.003	10.896	99%	262	10.634	9.951	8.495
Remigratiewet	1.925	1.925	100%	25	1.900	1.382	1.431
FVP-regeling	6.953	6.600	95%	161	6.439	6.776	6.362
PUR	1.649	1.488	90%	-	1.488	176	-
WWB 65+	-	-	-	-	-	6.149	4.078
WMO	2.965	3.802	128%	26	3.776	2.356	2.485
Postactieven	-	-	-	-	-	150	89
Mantelzorg	3.051	2.899	95%	48	2.851	1.754	776
TNS	344	456	133%	12	444	400	419
Boekentoeslag	-	-	-	-	-	134	1.007
Programma Verzekeren Cl.B	2.131	1.689	79%	-	1.689	2.819	208
Subtotaal	30.021	29.752	99%	531	29.221	32.047	25.369
Overige derden	4.967	4.786	96%	-	4.786	5.083	4.732
Subtotaal	34.988	34.538	99%	531	34.007	37.130	30.101
Totaal	290.945	285.982	98%	9.430	276.552	275.756	247.728

* Begroting 2010 is inclusief bestemmingsfonds VVA € 1,1 miljoen.

** In 2010 en 2009 exclusief keuringskosten en in 2008 inclusief keuringskosten ad € 3,6 miljoen.

De totale SV-kosten bedragen € 251,4 miljoen, inclusief dotaties/vrijval voorzieningen. Dit betekent een uitputting van 98%. De SV-kosten van het programma Verzekeren zijn hierin meegenomen. Deze kosten bedroegen in totaal € 6,5 miljoen. Bij de SV-kosten is ook programma SVB Tien opgenomen. De kosten hiervan bedroegen € 14,9 miljoen (€ 3,2 miljoen onder het budget).

Uitvoeringskosten per categorie (staande organisatie en projecten)

Kosten per categorie (staande organisatie/totaal: SV + niet-SV) (1 = € 1.000)

	Begroting* 2010	Realisatie 2010	Realisatie vs begroting	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	192.627	183.092	95%	174.923	170.249
Huisvestingskosten	27.533	24.891	90%	24.872	23.920
Automatiseringskosten	16.786	17.440	104%	14.853	14.018
Bureaunkosten	16.804	12.039	72%	14.445	15.041
Diensten en diversen	15.912	16.157	102%	16.207	17.423
Subtotaal	269.662	253.619	94%	245.300	240.651
Dotatie voorzieningen		9.430		1.709	63
Totaal	269.662	263.049	98%	247.009	240.714

Kosten per categorie (project/totaal: SV + niet-SV) (1 = € 1.000)

	Begroting ** 2010	Realisatie 2010	Realisatie vs begroting	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	11.285	13.346	118%	19.033	3.547
Huisvestingskosten	-	-	-	165	8
Automatiseringskosten	7.113	8.597	121%	8.429	8
Bureaunkosten	-	120	-	370	3
Diensten en diversen	2.885	870	30%	2.459	3.511
Subtotaal	21.283	22.933	108%	30.456	7.077
Totaal	290.945	285.982	98%	277.465	247.791

* Inclusief ingeboekte baten SVB Tien.

** Inclusief bestemmingsfonds VVA € 1,1 miljoen.

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

4.1 Personeelskosten

De totale personeelskosten, inclusief de dotatie voorzieningen, over heel 2010 zijn lager dan begroot. Bij de staande organisatie is er sprake van een onderschrijding, terwijl er bij de projectkosten sprake is van een overschrijding. De verklaring hiervoor is dat de totale kosten voor het Programma SVB Tien destijds zijn begroot bij een andere kostencategorie dan de personeelskosten, terwijl de realisatie voor een groot deel plaatsvindt binnen de categorie personeelskosten.

Formatie-/bezettingsoverzicht 2010 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie	Bezetting		Bezetting		formatie	Bezetting	Bezetting
	2010	2010	externen	uitzendkr.	2010	-/- bezetting	2009	2008
		intern			totaal		totaal	totaal
vestigingen	2.005	1.948	-	58	2.006	1-	2.075	2.019
kantoor Verzekeringen	226	224	-	10	234	8-	238	228
Servicecentrum PGB	155	110	24	51	185	30-	150	133
kantoor FVP	58	55	-	2	57	1	56	58
kantoor Centraal	143	133	1	1	135	8	131	123
Hoofdkantoor	601	570	30	3	603	2-	590	561
Totaal	3.188	3.040	55	125	3.220	32-	3.240	3.122
Projecten	-	4	36	-	40	40-	36	15
Totaal-generaal	3.188	3.044	91	125	3.260	72-	3.276	3.137

Bezoldiging Raad van Bestuur

De bezoldigingen van de bestuurders en de leden van de Raad van Advies inclusief de wettelijk verplichte vermelding in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt):

(1 = € 1)

Bestuurders (conform Wopt)	Duur dienstverband in verslagjaar	Belastbaar loon 2010	Belastbaar loon 2009	Vorzieningen 2010 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn	Vorzieningen 2009 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn
Voorzitter Raad van Bestuur Drs. E.F. Stoové (*)	1 jaar	177.087 (**)	191.386	43.899	42.899
Lid Raad van Bestuur M.J. Kemp MSM	1 jaar	154.979	157.554	36.227	35.386
Lid Raad van Bestuur Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA	1 jaar	137.252	-	54.519	-

(*) Verplichte vermelding in het kader van de Wopt.

(**) De daling van het belastbaar loon is onder meer veroorzaakt doordat de vergoeding ter compensatie van de fiscale bijtelling in verband met privégebruik dienstauto is gestopt.

Toelichting bezoldiging voorzitter en leden Raad van Bestuur

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

Raad van Advies

Aan de voorzitter en leden van de Raad van Advies zijn de volgende vergoedingen verstrekt. De oorspronkelijke Raad van Advies is op 1 juli 2010 ontbonden, waardoor de vergoedingen in 2010 een stuk lager zijn dan in voorgaande jaren.

(1 = € 1)

Naam en functie	Vergoeding 2010	Vergoeding 2009
Voorzitter Raad van Advies Dr. E.P. de Jong	7.446	14.411
Lid Raad van Advies Ir. M.C. Westermann MBA	6.114	12.009
Lid Raad van Advies Mw. A.M. Vliegenthart	6.165	12.009
Lid Raad van Advies Drs. M. Kuperus RC	6.098	12.009

Externen

De kosten voor externen bedragen in 2010 € 26,2 miljoen. Dat is 13 procent van de totale personeelskosten inclusief de externe adviezen. De kosten van externen zijn ten opzichte van 2009 gedaald met € 4,9 miljoen. Dat is een daling van 16 procent.

4.2 Huisvestingskosten

De uitputting van de huisvestingskosten blijft achter bij de begroting, omdat in 2010 slechts weinig investeringen zijn gedaan. Kosten die verband houden met het project Modernisering Werkomgeving zijn in 2010 slechts in beperkte mate gemaakt. Wel zijn de activa die in het kader van het project worden vervangen, in 2010 versneld afgeschreven (€ 1,3 miljoen).

4.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten voor 2010 bedragen € 26,0 miljoen. Een stijging van € 2,8 miljoen ten opzichte van 2009. In de staande organisatie is een overuitputting van € 0,7 miljoen in de programma's een overuitputting van € 1,5 miljoen. Het betrof voornamelijk kosten voor de externe implementatiepartner van SVB Tien. Deze waren begroot onder Diensten en Diversen. De post Rente en Afschrijving is lager uitgekomen doordat geplande software investeringen voor SVB Tien nog niet zijn gedaan.

4.4 Bureaunkosten

De realisatie van de bureaunkosten is achtergebleven op de begroting. Dit wordt verklaard door besparingen op druk- en bindwerk, lagere portokosten, lagere mailingkosten en minder bankkosten.

4.5 Diensten en diversen

In de categorie 'Diensten en diversen' worden onder meer de kosten verantwoord voor reis- en verblijfkosten, verzekeringen, publiciteit, keuringskosten en kosten van externe advisering. Het uitputtingspercentage van de categorie is 91 procent voor staande organisatie en projecten samen.

Strakkere inkoop en minder uitbesteden van werkzaamheden hebben tot een besparing op de uitgaven voor publiciteit geleid.

4.6 Investeringsen

Investeringsen 2010	Realisatie 1 = € 1000	Begroting 1 = € 1000	Realisatie in %
1. Grond	0	0	0
2. Gebouwen/verbouwingen			
Hoofdkantoor/vestigingen	289	5.433	5,3%
3. Installaties			
Hoofdkantoor/vestigingen	793	4.583	17,3%
4. Automatiseringsapparatuur			
Hoofdkantoor/vestigingen	5.336	7.014	76,1%
5. Kantoor machines	0	0	0
6. Meubilair/stoffering			
Hoofdkantoor/vestigingen	827	9.092	9,1%
Totaal	7.245	26.122	27,7%

Gebouwen/verbouwingen

Gerealiseerde investeringen betreffen vooral de parkeergarage van het hoofdkantoor, deels in het kader van groot onderhoud, deels ook om de veiligheid te vergroten.

Begrote verbouwingen van het hoofdkantoor voor de modernisering van de werkomgeving, ad € 5,2 miljoen, zijn uitgesteld tot 2011. De bouwkundige aanpassingen aan het schuine dak van de centrale hal in Amstelveen worden verschoven naar 2012 (€ 0,2 miljoen).

Installaties

In Amstelveen hebben diverse werkzaamheden plaatsgevonden, zoals vervanging van stoomluchtbevochtigers en GBS-modules. Vestiging Breda heeft voor de aanpassing van een verdieping voor verhuur aan derden kaartlezers aangeschaft (€ 0,1 miljoen).

De voor 2010 geplande werkzaamheden aan installaties die in het kader van de modernisering werkomgeving worden uitgevoerd of gelijktijdig gepland staan (waaronder kabelnetwerk en noodstroomaggregaten), vinden in 2011 plaats. Hiermee is een investering gemoeid van ca. € 3,2 miljoen.

Automatiseringsapparatuur

Ten behoeve van Windows 7 zijn de Microsoftlicenties en de software aangeschaft, alle benodigde investeringen in werkplekapparatuur (TFT-schermen, pc's, printers en servers) hebben plaatsgevonden.

Het Facilitair Management Informatiesysteem is in 2010 geïmplementeerd. In 2011 is nog een beperkte investering nodig.

De aanschaf van de telefooncentrales is verschoven naar 2011 (€2,5 miljoen). Een Europese aanbesteding in dit kader vindt plaats in samenwerking met alle ministeries en ZBO's.

Het Document Management Systeem (begroot € 0,5 miljoen) is niet in 2010 aanbesteed. Eerst zal een plan van aanpak voor een tussenstap (pilot) worden opgesteld.

Meubilair en stoffering

De investering in inrichting en meubilair voor de modernisering van de werkomgeving en de vervanging van werkplekken op de vestigingskantoren zal vanaf 2011 plaatsvinden. In 2010 zijn voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd.

5 Governance

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

5.1 Handvest Publiek Verantwoord

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

De organisaties laten zich regelmatig door een college van ervaren externe bestuurders en wetenschappers visiteren. Deze visitaties geven een stevige en openbare impuls voor verbetering en helpen de organisaties met het goed toepassen van de afspraken uit het Handvest. Bij de SVB is in 2005 en 2010 een visitatie uitgevoerd.

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

5.2 Code goed bestuur

De 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public-governancestructuur waarin ze aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom dat het geval is.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen

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

Minister, klant en samenleving

De minister van SZW (en namens hem de Inspectie Werk en Inkomen) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en doen geregeld een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast hanteert de SVB een servicegarantie. Met deze servicegarantie laten we onze klanten zien op welke dienstverlening ze kunnen rekenen.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. Zowel de Interne Accountantsdienst als de externe accountant controleert de jaarrekening. De Interne Accountantsdienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Sinds 2004 is Deloitte de externe accountant. Vertegenwoordigers van Deloitte wonen de vergadering bij waarin de jaarrekening wordt vastgesteld en stellen samen met de Interne Accountantsdienst een verslag van bevindingen op. De externe accountant voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een verklaring.

5.3 Herziening wet SUWI

De wet SUWI is de instellingswet van de SVB. Met ingang van 1 januari 2009 trad de gewijzigde wet SUWI in werking. De wetswijziging stond in het teken van de samenvoeging van UWV en CWI en de inrichting van het Werkbedrijf. Daarnaast is de wet aangepast aan de nieuwe kaderwet ZBO's die in 2007 in werking is getreden.

Voor de SVB had de nieuwe wet een aantal gevolgen waarvan de belangrijkste betrekking heeft op de Raad van Advies. Er is van afgezien een wettelijke regeling te treffen ten aanzien van instelling en taken van een Raad van Advies.

5.4 Toezichtsbevindingen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) houdt namens de minister van SZW toezicht op de SVB. Over de toezichtsbevindingen informeert de minister de Eerste en Tweede Kamer door toezending van het jaarverslag van de inspectie en rapporten van gerichte onderzoeken. In 2010 heeft het parlement naast het IWI-jaarverslag 2009 ook de volgende rapporten ontvangen:

- Participatie in crisistijd
- Armoedebestrijding
- Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag.

In haar jaarverslag 2009 heeft de IWI op basis van haar bevindingen geconstateerd dat de SVB strakker stuurt op de sturing en beheersing van het programma SVB Tien en daarmee op de voortgang van de activiteiten.

5.5 Raad van Advies

Als gevolg van de herziening van de wet SUWI per 2009 had de Raad van Advies van de SVB in 2010 geen wettelijke status meer. De voormalige Raad van Advies heeft de activiteiten tot medio 2010 voortgezet in afwachting van besluitvorming over de toekomstige rol en samenstelling. De oorspronkelijke Raad van Advies – bestaande uit voorzitter de heer De Jong en de leden mevrouw Vliegenthart en de heren Kuperus en Westermann - is op 1 juli 2010 ontbonden.

Eind december 2010 is een nieuwe Raad van Advies ingesteld. De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over de strategische en tactische koers van de SVB. Daarnaast kan de Raad van Bestuur ter advisering vraagstukken op maatschappelijk terrein voorleggen die van belang kunnen zijn voor de SVB in de ruimste zin. Voorts kan de Raad van Advies om reflectie worden gevraagd op governance vraagstukken, waaronder het interne en externe toezicht.

De Raad van Advies wordt voorgezeten door de heer Wallage en kent vier leden, mevrouw Vliegenthart en de heren Bosma, Van de Donk en Van der Werf.

5.6 Cliëntenraad

De SVB hecht aan de mening van haar klanten. Daarom heeft de SVB een Cliëntenraad, die de klanten vertegenwoordigt. De raad adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over de dienstverlening. Dit doet de raad vanuit het belang van de klant. De Cliëntenraad vergadert regelmatig met de Raad van Bestuur over onderwerpen die klanten van de SVB raken.

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

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

Werkzaamheden Cliëntenraad

In 2010 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met de voorzitter van de Raad van Bestuur. De raad bracht in november ook een bezoek aan de jaarlijkse SVB-Conferentie, waarbij ditmaal het begrip 'dienstverlening' van een aantal kanten werd belicht. Tevens is de themadag van het 'Bureau Duitse zaken' over grensgangers bezocht.

Belangrijke onderwerpen van het afgelopen jaar waren o.a. de huisbezoeken en de regels rond samenwonen, de klanttevredenheids- en klachtenonderzoeken, de SVB-Academie, het Pensioenregister, de AIO-aanpak, de criteria voor excellente dienstverlening, de Burgerpolis en de werkzaamheden van de Pensioen- en Uitkeringsraad.

De Cliëntenraad heeft voorts positief geadviseerd over de SVB-beleidsregels 2010.

Andere initiatieven

De raad heeft dit jaar ook het gebruikelijke overleg met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gevoerd.

De Cliëntenraad heeft meegewerkt aan het onderzoek van het Instituut Nederlandse Kwaliteit naar de kwaliteit van de bedrijfsvoering van de SVB. Ook voor de klanten van de SVB is het heel prettig dat de SVB doelgericht en goed werkt en bij deze vorm van certificering met 'vijf sterren' is gewaardeerd.

5.7 Risicomanagement

Binnen de SVB wordt op de volgende niveaus aandacht besteed aan risicomanagement:

- Op procesniveau: risicoanalyses van de primaire processen inclusief niet-financiële informatie met betrekking tot de reguliere wetsuitvoering;
- Met betrekking tot nieuwe en/of gewijzigde wet- en regelgeving: risicoanalyses ten behoeve van uitvoeringstoetsen (indien van toepassing);
- Op programma en projectniveau: risicoanalyses conform de Prince-2-methodiek (met name programma's SVB Tien en Verzekeren).

In 2010 heeft de SVB een inventarisatie gemaakt van de geldende situatie ten aanzien van risicomanagement en gekeken waar nog op kan worden verbeterd. Het blijkt dat risicomanagement op verschillende plaatsen tot uiting komt binnen de SVB, maar nog verder kan worden uitgebouwd. Er is nog geen sprake van een integraal werkend risicomanagement-systeem binnen de SVB, waarbij systematisch (inclusief voortgangsrapportage en periodieke actualisatie) expliciet aandacht wordt besteed aan:

- inventarisatie van de risico's in hun onderlinge samenhang en op de diverse niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) en
- de interne beheersing van deze risico's.

In 2011 wordt het verbetertraject opgepakt om te groeien van een organisatie waarin sprake is van gefragmenteerd risicomanagementbeleid, naar een organisatie waar integraal risicomanagement een vast onderdeel van de bedrijfsvoering en de planning- en controlcyclus vormt. Om dit mogelijk te maken zal de SVB in zijn aanpak en gebruikte systematiek aansluiten bij de SUWI-partners, zodat ook mogelijke ketenrisico's op uniforme wijze beoordeeld en onderling gecommuniceerd kunnen worden. Dit zal gebeuren met toepassing van het COSO- model.

5.8 Privacy persoonsgegevens

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

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

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

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

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

5.9 Bedrijfsvoeringsparagraaf 2010

Ook in het begrotingsjaar 2010 hebben we structureel aandacht besteed aan onze bedrijfsvoering. We doorliepen systematisch het proces van beleidsbepaling, vertaald naar resultaten voor organisatieonderdelen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd.

Onderdeel van de planning- en controlcyclus is het opstellen van een jaarplan. In het jaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten gepland zijn en welke directie verantwoordelijk is voor welke activiteit(en). Deze activiteiten moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen.

Ieder tertaal rapporteerden de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de stand van zaken rond de voortgang van de activiteit, afgezet tegen de gestelde doelen. Ook is per tertaal gerapporteerd over de voortgang van reguliere activiteiten, projecten en programma's. Daarnaast zijn prestatie-indicatoren bepaald die inzicht geven in de realisatie van de doelstellingen.

Samen vormen de financiële en kwalitatieve resultaten de interne tertaalrapportage. Tijdens tertaalbijeenkomsten met de directeuren zijn de resultaten na afloop van de tertalen steeds besproken. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding gaven werden maatregelen genomen. Zo is inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering, en aan doel- en resultaatgericht sturen.

5.9.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)

Bij het uitvoeren van onze opdrachten beschouwen we het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen als een van de belangrijkste doelstellingen. In hoeverre we daarin slagen, verantwoorden we tweemaal per jaar met onrechtmatigheidspercentages. Conform de Regeling SUWI geeft de Raad van Bestuur daarnaast een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

Rechtmatigheidsverklaring 2010

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2010 berekend op 0,008 procent van de totale lasten¹ van de jaarrekening als geheel. Hierbij zijn oude fouten met uitzondering van AIO buiten de evaluatie gelaten. Het totale percentage nieuwe onzekerheden bedraagt 0,003 procent van de totale lasten. Onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook is het totaal voor heel 2010 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten waarin de SVB voor de uitvoering participeert, met uitzondering van de AIO, ruim onder de met het ministerie overeengekomen streefwaarden ligt. Overigens blijven de onrechtmatigheidsscores zowel per wet als op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen op basis waarvan bij overschrijding een nadere toelichting moet worden gegeven. Op grond van het overall onrechtmatigheidspercentage stelt de Raad van Bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2010 rechtmatig is geweest.

Onrechtmatigheidsscore per wet

Hoewel de rechtmatigheidsverklaring is gebaseerd op het onrechtmatigheidspercentage als geheel, wil het ministerie van SZW ook inzicht hebben in de onrechtmatigheidsscore per afzonderlijke wet. Voor het jaar 2010 zijn de percentages nieuwe fouten per wet en in totaal als volgt.

Onrechtmatigheidspercentages 2010 nieuwe fouten (1 = 1%)

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buiten- land	AIO	Totaal
Nieuwe fouten	0,000	0,030	0,000	0,000	0,000	0,057	1,124*	0,008**

* De onrechtmatigheid bij de AIO is opgebouwd uit het percentage recente fouten ad 0,768 procent en het percentage oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) ad 0,356 procent.

** Inclusief overige financiële fout SVB-uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

Onrechtmatigheidsscore 2010 nieuwe onzekerheden (1 = 1%)

Wet	AOW	Anw	AKW	TOG	TAS	Bijstand Buiten- land	AIO	Totaal
Nieuwe onzekerheden	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,011	0,334	0,003*

* Inclusief overige financiële onzekerheid SVB-uitvoeringskosten.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onzekerheidspercentages van alle wetten ruim onder de toegestane 3 procent liggen.

5.9.2 Kwaliteit van niet-financiële informatie

De niet-financiële informatievoorziening is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke manier tot stand gekomen. De kwaliteit van de niet-financiële informatie is bij de SVB voldoende geborgd. De beschrijving van de totstandkoming van de niet-financiële informatie is geactualiseerd, zodat van het hele proces een actuele AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) beschikbaar is. Alle directies van de SVB die een rol hebben in de totstandkoming van de prestatie-indicatoren hebben een betrouwbaarheidsverklaring getekend. Ze hebben daarmee aangegeven dat de gepresenteerde cijfers en bijbehorende toelichting op betrouwbare wijze tot stand zijn gekomen.

¹ De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen resp. baten, lasten of baten en lasten.

5.9.3 Prestatie-indicatoren

De Raad van Bestuur heeft ook in 2010 gestuurd op het bereiken van de gestelde doelen. Hiervoor is gebruik gemaakt van instrumenten uit de planning- en controlcyclus zoals het tertaalgesprek, de tertaalbijeenkomsten en het jaarplan/managementcontract. De SVB hanteert al een aantal jaren prestatie-indicatoren om de dagelijkse processen (bij) te sturen zodat de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. In de managementrapportages gaan directeuren in op de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren.

5.9.4 Doelmatigheid

De voor 2010 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 256,0 miljoen is € 251,4 miljoen besteed (inclusief voorzieningen); dit is een uitputtingspercentage 98 procent. De SVB is bij de uitvoering dan ook binnen het beschikbare budget van 2010 gebleven.

De kosten worden in dit jaarverslag per categorie en per wet gepresenteerd. Daarnaast geeft de SVB in paragraaf 3.2.4 inzicht in de efficiency aan de hand van twee kengetallen. Allereerst laat de berekening van de efficiency - aan de hand van het volume-, loon- en prijseffect - zien dat we in 2010 weer een efficiencybesparing hebben gerealiseerd. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant.

5.9.5 Jaarplanactiviteiten

Bij de activiteiten uit het jaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de meeste doelen voor 2010 hebben gerealiseerd. Een aantal activiteiten loopt de komende jaren door, zoals het programma SVB Tien en Programma Verzekeren. De SVB hanteert een A3-format voor de planning- en controlcyclus, dat aansluit bij de INK-methodiek en dat resultaatgerichtheid bevordert.

5.9.6 Prioriteiten

In 2010 was het meerjarige programma SVB Tien opnieuw een prioriteit. Daarnaast is het Programma Verzekeren een prioriteit gebleven.

5.9.7 Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid en geeft geen reden tot het plaatsen van opmerkingen.

6 Jaarrekening 2010

Algemeen

Door middel van deze jaarrekening legt de SVB verantwoording af over de wetten, regelingen en besluiten die de SVB in 2010 heeft uitgevoerd. Dat betreft onder meer de sociale verzekeringswetten en regelingen (SV-taken). Hieronder vallen de volgende wetten/regelingen:

- De wetten AOW, Anw, AKW;
- De Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG);
- De Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen Plus (met ingang van 2011);
- De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS);
- De Pensioenverevening (activiteiten inzake afwikkeling beroepszaken; Regeling beëindigd per 1 januari 2008);
- De Wet op het kindgebonden budget (WKB);
- De Regeling Bijstand Buitenland;
- De Wet kinderopvang (Wko) met ingang van 2012;
- De Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO);
- De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (met ingang van 2011).

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

- De bijdrageregeling en fondsbeheer FVP;
- De Remigratiewet (REM);
- De Regeling Persoonsgebonden budget (PGB);
- Het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl;
- De Regeling Verzekerdenadministratie AWBZ (definitieve afwikkeling in 2010);
- Werkzaamheden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) waaronder de administratieve ondersteuning van houders van een persoonsgebonden budget voor huishoudelijke zorg en de Regeling Waardering Mantelzorgers;
- De Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS);
- De Regeling Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken (definitieve afwikkeling in 2010);
- Werkzaamheden in het kader van het overnemen van de taken van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR);
- Werkzaamheden voor derden. Derden zijn het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en overigen (voornamelijk huurders van ruimtes in SVB-kantoorpanden);
- Het Beheer van het Pensioenregister (met ingang van 2011).

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het kindgebonden budget en de Wet kinderopvang. Beide toeslagen zijn inkomensafhankelijk. De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze wetten. De SVB levert aan de Belastingdienst informatie over kinderbijslaggerechtigden.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB houdt de gezinsbijslag in die al vanuit een ander land wordt betaald en betaalt de eventuele aanvulling vanuit Nederland. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland.

De Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) voert zes wetten uit die financiële ondersteuning bieden aan slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en de Bersiap-periode en hun nabestaanden. De Bersiap-periode is de periode van 15 augustus 1945 tot 27 december 1949 in voormalig Nederlands-Indië.

Per 1 januari 2011 heeft de SVB taken van de PUR overgenomen. Vanwege de voorbereiding van die overname zijn in 2010 kosten gemaakt.

De Regeling Verzekerdenadministratie AWBZ en de Regeling Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken zijn in de loop van 2010 afgewikkeld.

Vanaf 1 april 2010 is de gewijzigde regeling Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen van kracht. In de gewijzigde TOG-regeling is de voorwaarde om voor de TOG in aanmerking te komen, het hebben van een AWBZ-indicatie voor minimaal 10 uur zorg per week.

In het eerste kwartaal 2011 zal voor het eerst de extra tegemoetkoming voor alleenverdienende ouderparen met een gehandicapt kind over 2010 worden uitbetaald.

De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen zal naar verwachting in de loop van 2011 ingaan, onder gelijktijdige afschaffing van de AOW-tegemoetkoming. Bijna alle AOW gerechtigden in het buitenland raken hun AOW-tegemoetkoming kwijt zonder dat ze recht hebben op koopkrachttegemoetkoming. De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen wordt een separate regeling en kent ongeveer 2,6 miljoen gerechtigden.

Financiering

Behalve het vakantiegeld in mei, betaalt de SVB de uitkeringen AOW/Anw regelmatig gespreid over het jaar uit. Betaling vindt voornamelijk plaats vóór afloop van de desbetreffende maand. De premies voor de AOW en de Anw ontvangen we maandelijks van de Belastingdienst. Naast de premies van de Belastingdienst ontvangen we van de verzekerden premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw.

De uitkeringslasten en de uitvoeringskosten van de overige wetten en regelingen declareren we bij het Rijk. Het Rijk vergoedt de uitkeringslasten conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar. Uitvoeringskosten worden gespreid over het jaar vergoed. In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning worden door de SVB werkzaamheden uitgevoerd. Deze werkzaamheden worden gefinancierd door gemeenten waarmee de SVB een overeenkomst heeft afgesloten.

Premie-ontvangsten Belastingdienst

De middelen voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten AOW en Anw krijgt de SVB door premieheffing bij verzekerden en uit financiering door het Rijk, waaronder de Bijdrage in de Kosten van de Kortingen (BIKK). De heffing en invordering van de premies volksverzekeringen, waaronder AOW en Anw, zijn bij wet opgedragen aan de Belastingdienst.

De Belastingdienst int de premies volksverzekeringen samen met de loon- en inkomstenbelasting en de premies werknemersverzekeringen. Maandelijks verdeelt de Belastingdienst deze bedragen volgens voorlopige verdeelsleutels eerst over werknemersverzekeringen enerzijds en belastingen en sociale verzekeringen anderzijds. Vervolgens wordt de verdeling tussen belastingen en sociale verzekeringen gemaakt en tenslotte worden de premies verdeeld over desbetreffende sociale verzekeringsfondsen.

De AOW-/Anw-premies op basis van loonheffing int de Belastingdienst maandelijks, na aftrek van afdrachtvermindering. Ze keert de premies uit aan de SVB. De herberekening van de verdeling tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels. Twee jaar na afloop van het boekjaar dient het ministerie van Financiën de definitieve verdeelsleutel loonbelasting/premieheffing vast te stellen aan de hand van de werkelijke ontvangsten. Daarnaast wordt de definitieve verdeelsleutel voor de verdeling van de premieheffing over de desbetreffende sociale verzekeringsfondsen vastgesteld.

De loonheffing is een voorheffing op de inkomstenheffing. De AOW/Anw-premies worden op basis van de inkomstenheffing met een grotere vertraging geïnd. De inkomstenheffing betreft per saldo negatieve premies AOW/Anw en stelt hiermee de premiebaten op basis van loonheffing bij. De inkomstenheffing bestaat uit voorlopige aanslagen tijdens het belastingjaar, aangiften die na afloop van het belastingjaar worden ingediend en wijzigingen door definitieve aanslagen in de daarop volgende jaren. Pas in het vierde jaar na afloop van het belastingjaar stelt de Minister van Financiën de definitieve verdeelsleutel inkomstenheffing vast. Hij doet dat aan de hand van de werkelijke opbrengsten. Dit geldt zowel voor de verdeling van de inkomstenheffing over belastingen en premies volksverzekeringen als voor de onderlinge verdeling tussen de premies van de volksverzekeringen AOW, Anw en AWBZ.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies. Zij stelt jaarlijks een beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het beheersverslag zit een accountantsverklaring van de Rijksauditdienst.

Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies en de verdeling tussen de fondsen. Zij informeert de fondsen maandelijks over de ontvangen bedragen per belastingjaar. Verder stelt zij de definitieve verdeelsleutels vast. De Rijksauditdienst stelt naar aanleiding van de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels en de afrekening van ontvangsten van loonheffing en inkomstenheffing een audit rapport over de afrekening op. Het laatste audit rapport betreft de definitieve afrekeningen loonheffing 2006 en inkomstenbelasting 2004.

We nemen kennis van de accountantsverklaring bij het beheersverslag van de Belastingdienst. Voor onze jaarrekening maken we gebruik van het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van het voorgaande jaar, omdat het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van de Belastingdienst verschijnen nadat we onze jaarrekening over het boekjaar hebben vastgesteld.

Grondslagen waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. Deze omvat de jaarcijfers van de SVB als uitvoeringsorganisatie en de jaarcijfers voor de SV-taken.

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

Activa

Materiële vaste activa

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

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, waarderen we op directe opbrengstwaarde. Incidentele baten uit de verkoop van activa brengen we in mindering op de verkrijgingsprijs van de vervangende investering.

Passiva

Vermogen

Normvermogen AOW/Anw

Om structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven op te vangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen dat deel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen hanteren we liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent: een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten.

Bestemmingsreserves

Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord

In het jaar 2009 is de bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord gevormd ten behoeve van de efficiencytaakstelling van het tweede deel van het Coalitieakkoord van de regering Balkenende IV.

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

De bestemmingsreserve (toekomstige liquidatiekosten) wordt jaarlijks geactualiseerd. De benodigde mutatie van de bestemmingsreserve vindt vervolgens plaats uit het saldo van baten en lasten. Het restant van het batig saldo wordt aan de aangesloten gemeenten gerestitueerd.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Met instemming van het ministerie van SZW is in het verleden het niet bestede deel van het budget van het veranderprogramma toegevoegd aan de bestemmingsreserve veranderprogramma.

Bestemmingsfondsen

Bestemmingsfonds versnelling VVA

Conform afspraak met het ministerie van SZW is dit fonds in het verleden gevoed vanuit het bestemmingsfonds VVA, het bestemmingsfonds SVB Tien/Sociaal Plan en de vrijval uit de voorziening Programma SVB Tien.

Bestemmingsfonds generieke korting

Met instemming van het ministerie van SZW wordt het niet bestede deel van het budget voor de werkzaamheden inzake de generieke korting aan het bestemmingsfonds generieke korting toegevoegd.

Resultaatbepaling

Toerekening van baten en lasten

Baten en lasten rekenen we toe aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

Premiebatens

De premiebatens AOW/Anw waarderen we volgens de EMU-definitie. De premiebatens bestaan uit de volgende onderdelen:

- het deel van de loonheffing dat de Belastingdienst ontvangt en dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. Van de ontvangen bedragen zijn heffingskortingen en afdrachtverminderingen afgetrokken. In de premiebatens van het verslagjaar wordt de ontvangen loonheffing meegenomen, vanaf 1 februari van het verslagjaar tot en met 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar;
- het deel van de inkomstenheffing dat de Belastingdienst ontvangt en teruggeeft en dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. De ontvangen en teruggegeven bedragen zijn na aftrek van heffingskorting. In de premiebatens worden de ontvangen en teruggegeven inkomstenheffing gewaardeerd op kasbasis;
- de nabetalings tussens het Rijk, AWBZ en de fondsen AOW en Anw. Deze nabetalings volgen uit de afrekenings naar aanleiding van de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels die bij de loonheffing twee jaar en bij de inkomstenheffing vier jaar na afloop van het belastingjaar plaatsvinden. In de premiebatens worden de nabetalings gewaardeerd op kasbasis;
- de premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw, die we waarderen op transactiebasis;
- de herberekening van de verdeling tussens loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, die we waarderen op kasbasis.

Bijdrage in de kosten van de heffingskortings

De Bijdrage in de Kosten van de Kortings (BIKK) is ingevoerd ter compensatie van gederfde premiebatens na de belastingherziening van 2001. Het is een bijdrage van het Rijk aan de fondsen AOW, Anw en AWBZ. Het ministerie van SZW stelt jaarlijks de BIKK vast op basis van de belasting- en premietarieven en de heffingskortings.

Aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW

Naast de BIKK wordt ook het verschil tussens het fondsvermogen en het normvermogen van de AOW met het ministerie van SZW verrekend.

Uitvoeringskosten

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

Interesttoerekening

Het middelenbeheer berust bij het Rijk. Liquiditeitschommelingen vangen we op in rekening-courant met het Rijk. Hierover betalen of ontvangen we rente. Het dagpercentage daarvoor is het twaalf-maands Euribor (voor debetsaldi) of één-maands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussens de SVB, fondsen en derden verrekenen we ook rente. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalf-maands Euribor bij creditsaldi of één-maands Euribor bij debetsaldi.

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

Bestemming saldo van baten en lasten

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

Pensioenregeling

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

Balans SVB

per 31 december 2010

na bestemming van het saldo

1 = € 1.000	2010	2009
Activa		
- materiële vaste activa	151.453	157.786
Totaal vaste activa	151.453	157.786
- vorderingen	4.032.993	4.039.975
- rekening-courant met het Rijk	2.039.102	1.221.537
- liquide middelen	1.530	954
Totaal vlottende activa	6.073.625	5.262.466
Totaal activa	6.225.078	5.420.252
Passiva		
- fondsvermogen AOW/Anw	3.719.332	2.909.264
bestemmingsreserves	25.513	31.390
bestemmingsfondsen	<u>14.912</u>	<u>14.691</u>
- Totaal bestemmingsreserves en -fondsen	40.425	46.081
- voorzieningen	29.693	27.447
- kortlopende schulden	2.435.628	2.437.460
Totaal passiva	6.225.078	5.420.252

Rekening van baten en lasten SVB over 2010

1 = € 1.000	2010	2009
Baten		
- Ouderdomswet (AOW)	30.525.845	28.759.026
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.446.168	3.468.329
- Nabestaandenwet (Anw)	1.396.898	1.306.030
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	214.103	-
- Regeling tegemoetkoming ouders gehandicapte kinderen (TOG)	61.296	68.151
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	7.940	5.336
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.279	4.300
- Regeling Bijstand Buitenland	2.347	2.170
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	250	-
- Wet kinderopvang (Wko)	2	2
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning	1	3
- Wet Werk en bijstand voor 65-plussers	-	2.212
Baten sv-taken	35.659.129	33.615.559
Baten niet-sv-taken	35.065	37.331
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-	-18.000
Totaal baten	35.694.194	33.634.890
Lasten		
- Ouderdomswet (AOW)	29.934.722	28.944.403
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.446.168	3.476.716
- Nabestaandenwet (Anw)	1.184.126	1.272.306
- Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	214.103	-
- Regeling tegemoetkoming ouders gehandicapte kinderen (TOG)	61.296	68.665
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)	7.940	5.336
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.279	4.300
- Regeling Bijstand Buitenland	2.347	2.170
- Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)	250	-
- Wet kinderopvang (Wko)	2	2
- Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning	1	3
- Wet Werk en bijstand voor 65-plussers	-	2.212
Lasten sv-taken	34.855.234	33.776.113
Lasten niet-sv-taken	34.548	37.161
Totaal lasten	34.889.782	33.813.274
Saldo van baten en lasten 1)	804.412	-178.384
Mutatie vermogensoverschot	621.068	-60.651
Mutatie normvermogen	189.000	-76.000
Mutatie bestemmingsreserves	-5.877	-33.180
Mutatie bestemmingsfondsen	221	-8.553
Saldo van baten en lasten	804.412	-178.384

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren. Een nadere toelichting staat vermeld bij de Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2010.

Toelichting op de balans SVB per 31 december 2010

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa

1 = € 1.000	01-01-2010		2010		2010	31-12-2010		
	Aanschaf-waarde	Boek-waarde	Investe-ringen	Desinveste-tingen/ correcties	Afschrij-vingen	Aanschaf-waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek-waarde
Terreinen/ erfpacht	42.089	40.907	-	-	154	42.089	1.336	40.753
Gebouwen	145.684	82.881	289	-2	4.924	145.968	67.724	78.244
Installaties gebouwen	84.324	24.574	793	-39	4.343	85.012	64.028	20.984
Subtotaal	272.097	148.362	1.082	-41	9.421	273.069	133.088	139.981
Computer- installaties	20.895	7.042	5.336	-	3.622	24.791	16.035	8.756
Overige activa	12.665	2.382	827	-	493	13.189	10.473	2.716
Subtotaal	33.560	9.424	6.163	-	4.115	37.980	26.508	11.472
Totaal	305.657	157.786	7.245	-41	13.536	311.049	159.596	151.453

Afschrijvingstermijnen:

Terreinen:

- Terreinen: geen afschrijving
- Erfpacht: volgens contracttermijnen

Gebouwen:

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

Installaties gebouwen:

- Installaties: vijftien jaar
- Bekabeling: drie jaar

Computerinstallaties:

- Hardware: drie jaar
- Software: drie jaar

Overige activa:

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

De afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname in maandelijkse termijnen tot het moment dat de activa volledig zijn afgeschreven.

Vlottende activa

Vorderingen		
1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
Vordering premiebatens op Belastingdienst	2.651.000	2.425.000
Te ontvangen wegens financiering door het Rijk	858.810	878.817
Met Belastingdienst te verrekenen premies	379.601	590.908
Vorderingen ter zake van uitkeringen	80.094	75.253
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	52.935	51.258
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premies	3.302	3.038
Overige vorderingen	7.251	15.701
Totaal	4.032.993	4.039.975

Vordering premiebatens op Belastingdienst

De vordering premiebatens op de Belastingdienst is berekend volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalings over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de batens in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar worden toegerekend aan de batens in het verslagjaar. De vordering premiebatens op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar.

Met Belastingdienst te verrekenen premies

De met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens zijn als volgt te specificeren :

1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
Te vorderen van de Belastingdienst inzake in december ontvangen premiebatens	1.925.904	134.573	2.060.477
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB 2005	-774.626	-64.053	-838.679
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB 2006	204.419	5.423	209.842
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB 2007	-982.339	-69.700	-1.052.039
Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens	373.358	6.243	379.601

Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk

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

Specificatie overige vorderingen

1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
Verstrekte leningen personeel	233	200
Vooruitbetaalde kosten	3.757	1.929
Vooruitbetaald inzake:		
- Pensioen- en uitkeringsraad (PUR)	842	1
- Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)	145	442
- Remigratiewet (REM)	107	-
- Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers (WWB65+)	-	10.451
- Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	-	254
Te verrekenen met diverse instanties	192	886
Vorderingen inzake regres	135	122
Vorderingen BDZ	90	156
Te verrekenen interest	7	-
Vorderingen Algemeen	1.743	1.260
Totaal overige vorderingen	7.251	15.701

Vooruitbetaalde kosten

De vooruitbetaalde kosten zijn met € 1,8 miljoen gestegen ten opzichte van het jaar 2009. Dit wordt voornamelijk verklaard door het voorschot ad € 2 miljoen aan personeelsleden voor de NS abonnementen.

Vooruitbetaald inzake Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)

De stijging van het saldo vooruitbetaald inzake Pensioen- en Uitkeringsraad met € 0,8 miljoen wordt veroorzaakt door enerzijds de toegerekende uitvoeringskosten en rente ad € 1,5 miljoen en het ontvangen voorschot van het Ministerie ad € 0,7 miljoen.

Vooruitbetaald inzake Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers (WWB65+)

Tot 1 januari 2010 voerde de SVB de WWB65+ uit onder mandaat van een, steeds groter, aantal gemeenten. Vanaf 1 januari 2010 heeft de bijstandsregeling voor 65-plussers de vorm gekregen van een aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). Voor de verantwoording hiervan is een apart fonds ingericht.

Vorderingen Algemeen

Het saldo vorderingen algemeen is met € 0,5 miljoen gestegen ten opzichte van het jaar 2009. Deze vorderingen hebben onder andere betrekking op vorderingen met diverse instanties inzake BBZ/BDZ.

Rekening-courant met het Rijk

Het middelenbeheer berust bij het Rijk.

Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden en uit een afgegeven bankgarantie ten behoeve van een tijdelijk gehuurd pand.

Passiva

Fondsvermogen AOW/Anw

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

1 = € 1.000	AOW	Anw	Totaal
Normvermogen			
Normvermogen per 1 januari 2010	1.204.000	100.000	1.304.000
Mutatie normvermogen 2010	163.000	26.000	189.000
Normvermogen per 31 december 2010	1.367.000	126.000	1.493.000
Vermogenoverschot/-tekort			
Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2010	736.668	868.596	1.605.264
Mutatie normvermogen 2010	-163.000	-26.000	-189.000
Saldo rekening van baten en lasten 2010 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen)	596.246	213.822	810.068
Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2010	1.169.914	1.056.418	2.226.332
Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2010	2.536.914	1.182.418	3.719.332

Om de structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven op te kunnen vangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen dat deel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen hanteren we liquiditeitsneutrale financiering. Dit betekent een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt ten opzichte waarvan we overschotten of tekorten meten.

	stand 1-1-2010	toevoeging	onttrekking	stand 31-12-2010
Bestemmingsreserves				
Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord	20.786	287	-	21.073
Bestemmingsreserve veranderprogramma	9.584	-	6.394	3.190
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	1.020	230	-	1.250
Totaal	31.390	517	6.394	25.513

Bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord

De reserve is in het jaar 2009 gevoed vanuit de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl. De inzet van de € 20,8 miljoen voor de efficiencytaakstelling van het tweede deel Coalitieakkoord is in de Meerjarenbegroting van de SVB opgenomen. Er wordt rente toegevoegd aan de bestemmingsreserve. De mutatie in het jaar 2010 bestaat geheel uit rentebijdringen.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Dit betreft de reserve waaruit het veranderprogramma deels wordt gefinancierd. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat de reserve de komende jaren tot nihil zal worden afgebouwd. In 2010 is hieruit € 6,4 miljoen aangewend voor de financiering van het Programma SVB Tien. Het resterende deel zal in 2011 worden aangewend.

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

Met betrokken gemeenten hebben we vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening. Daardoor kunnen de werkelijke uitvoeringskosten afwijken van de aan de betrokken gemeenten in rekening te brengen bedragen. We hebben, in verband met eventuele toekomstige liquidatiekosten (eind 2010 geschat op € 1,25 miljoen), het aan de SVB toekomstige deel van dit verschil over 2010 toegevoegd aan de onderhavige bestemmingsreserve.

	stand 1-1-2010	toevoeging	onttrekking	stand 31-12-2010
Bestemmingsfondsen				
Bestemmingsfonds generieke korting	-	1.323	-	1.323
Bestemmingsfonds versnelling VVA	14.691	-	1.102	13.589
Totaal	14.691	1.323	1.102	14.912

Bestemmingsfonds versnelling VVA

Door een versnelling van de inhaalslag VVA naar 10 jaar worden activiteiten naar voren gehaald. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is bedoeld om dit mogelijk te maken. Het bestemmingsfonds versnelling VVA is een financieringsbron voor de versnelling van de inhaalslag VVA. In het jaar 2010 heeft een onttrekking ad € 1,1 miljoen uit het fonds plaatsgevonden ter financiering van een deel van de inhaalslag VVA.

Bestemmingsfonds generieke korting

Het niet bestede deel van het toegezegde budget om de generieke korting op de AOW-toeslag te implementeren is ultimo 2010 geheel toegevoegd aan het bestemmingsfonds generieke korting. Het resterende budget zal naar verwachting in het jaar 2011 worden aangewend.

Voorzieningen SVB

Voorzieningen				
1 = € 1.000	Stand 01-01-2010	Dotatie/ Vrijval (-)	Onttrek- king	Stand 31-12-2010
Voorzieningen SVB, het bedrijf				
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	6.604	6.924	-3.001	10.527
Veranderprogramma SVB Tien	6.596	2.042	-349	8.289
Reorganisaties SVB	7.945	-410	-1.269	6.266
Eigen Risicodragerschap WIA	2.193	508	-255	2.446
Toeslagen op pensioenen	2.070	66	-271	1.865
Juridische procedures	-	300	-	300
Programma Vernieuwing	23	-3	-20	-
Eigen Risicodragerschap WAO	18	-22	4	-
Subtotaal	25.449	9.405	-5.161	29.693
Voorzieningen fondsen en regelingen				
Uitkeringslasten:				
- TOG	1.998	-1.998	-	-
Subtotaal	1.998	-1.998	-	-
Totaal voorzieningen	27.447	7.407	-5.161	29.693

Voorzieningen SVB, het bedrijf

Algemeen

De voorzieningen SVB hebben voor een belangrijk deel betrekking op uitkeringen aan (oud-)medewerkers. Deze voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Wijzigingen in de voorzieningen SVB ten opzichte van vorig jaar

Elk jaar opnieuw wordt een berekening gemaakt van de te verwachten kosten die de uitkeringen aan de (oud-)medewerkers met zich meebrengen. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de te verwachten sociale premies, de te verwachten loonstijging en de verwachting met betrekking tot het aantal personen die aanspraak op de uitkeringen zullen maken.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW

Deze voorziening heeft betrekking op wachtgelden en op de kosten voor het sociaal plan. Deze voorziening is gebaseerd op kennis en verwachtingen over uitstroom, wachtgeldperioden en wachtgeldhoogte. De indexering van de voorzieningen is gebaseerd op de initiële loonstijging conform de CAO. Verder zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Bovendien heeft de SVB een bovenwettelijke regeling, als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Naast de 'reguliere' instroom van werknemers die aanspraak maken op onderhavige voorzieningen, zijn in het jaar 2010 zowel bij Bureau Duitse Zaken als bij de Personeels- en

Salarisadministratie werknemers boventallig geworden, waardoor in 2010 € 6,9 miljoen is toegevoegd aan de voorziening.

Voorziening Veranderprogramma SVB Tien

In september 2005 heeft de Raad van Bestuur besloten de vele veranderingen die gepland zijn voor de komende jaren, vanuit Programma SVB Tien te realiseren. Door consistent aansturen wil de Raad van Bestuur de visie vormgeven die is verwoord in 'Programmaplan SVB Tien'. In 2008 is de SVB met het ministerie SZW overeengekomen dat als gevolg van de aanvullend opgelegde efficiencytaakstelling (10%) de looptijd van het programma is opgerekt. Dit betekent dat de SVB zich zal inspannen om de doelstellingen uiterlijk eind 2013 te realiseren. Voor de kosten is in 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter en is ultimo 2010 aangepast voor geactualiseerde uitstroomverwachtingen.

Voorziening Reorganisaties SVB

Voor de kosten van de SVB-reorganisaties (de reorganisatie in verband met het concentreren van het aantal kantoren eind jaren negentig en de reorganisatie TOG in 2009) hebben we een voorziening gevormd. Deze kosten betreffen wachtgelden en kosten die in de plaats kunnen komen van wachtgelden, zoals loonsuppleties. Verder zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Bovendien heeft de SVB een bovenwettelijke regeling, als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Eigenrisicodragerschap WIA

De SVB heeft ervoor gekozen eigenrisicodragers te zijn voor de WIA. Binnen de WIA is dit alleen mogelijk voor de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en nog niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten. Dit betekent dat we zelf gedurende tien jaar de WGA-uitkeringen betalen aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor uitkeringen ingegaan voor 1 januari 2006 is die periode vier jaar. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Tevens wordt met ingang van 2008 rekening gehouden met verwachte instroom. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op toeslagen op pensioenen in verband met een pensioenbreuk voor personeel dat in 1962 is overgegaan van de bedrijfsverenigingen en Centraal Beheer naar de voormalige Raden van Arbeid. Dit kwam voort uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen. De voorziening volgt de indexatie van de ABP-pensioenen. We hebben de uitvoering van deze regeling uitbesteed. In de opbouw van de voorziening is rekening gehouden met de externe uitvoeringskosten. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures.

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

Voorzieningen SVB, het bedrijf, toegerekend naar wetten en regelingen		
1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
Fonds AOW	13.740	11.577
Fonds AKW	11.731	10.727
Fonds ANW	2.567	1.960
Regeling TOG	881	815
PGB nieuwe stijl	257	89
Overige wetten en regelingen	169	-
Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering	127	23
Regeling Persoonsgebonden budget	113	258
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen	108	-
Totaal voorzieningen SVB, het bedrijf	29.693	25.449

Toelichting voorzieningen fondsen en regelingen

Vanaf 1 april 2010 is de gewijzigde regeling Tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) van kracht. Het hebben van een AWBZ-indicatie voor minimaal 10 uur zorg per week wordt in de gewijzigde TOG-regeling de voorwaarde om voor de TOG in aanmerking te komen. Indicatiebesluiten worden afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg (BJZ).

De nieuwe TOG-regeling kent geen terugwerkende kracht meer. Hierdoor is de voorziening uitkeringslasten TOG geheel vrijgevallen.

Kortlopende schulden		
1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
Te betalen uitkeringen:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	1.065.156	1.034.654
- overige te betalen uitkeringen	920.973	932.244
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- ZVW-premie	170.509	164.929
- Loonheffing	50.855	48.808
- AWBZ-bijdragen	33.003	30.613
Nog te betalen personeelskosten	18.290	17.613
Crediteuren	18.689	34.581
Belastingen en sociale premies	10.855	10.449
Overige schulden	147.298	163.569
Totaal	2.435.628	2.437.460

Specificatie overige te betalen uitkeringen

1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
AKW	845.700	853.400
AOW	44.287	44.005
Anw	19.600	20.891
Overige fondsen	11.386	13.948
Totaal overige te betalen uitkeringen	920.973	932.244

De AKW betreft de gehele kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2010 die in het eerste kwartaal van 2011 wordt uitbetaald, rekening houdend met een schatting van na het eerste kwartaal van 2011 uit te keren kinderbijslag over 2010 en voorgaande jaren van € 14,1 miljoen (2009: € 10,9 miljoen).

Specificatie nog te betalen personeelskosten

1 = € 1.00€	31-12-2010	31-12-2009
Niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten)	9.696	9.240
Uitgestelde beloningen en jubileum gratificaties	2.910	2.612
Overige nog te betalen personeelskosten	5.684	5.761
Totaal Nog te betalen personeelskosten	18.290	17.613

Specificatie overige schulden

1 = € 1.000	31-12-2010	31-12-2009
Vooruitontvangen inzake:		
- PGB nieuwe stijl	141.049	127.222
- Regeling Waardering Mantelzorgers	3.449	21.675
- Regeling PGB	1.105	1.087
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	492	1.489
- Volledig Verzekerenadministratie	455	1.084
- Regeling tegemoetkoming voor niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	2	-
- Remigratiewet (REM)	-	2.395
- AWBZ	-	3
- Besluit tijdelijke compensatie postactieve ambtenaren Zwv	-	67
Rekening-courant AOF	39	71
Schulden BDZ aan diverse instanties	13	6.237
Te betalen interest	-	744
Andere overige schulden	694	1.495
Totaal overige schulden	147.298	163.569

Vooruitontvangen inzake PGB nieuwe stijl

Het saldo bestaat uit gelden die de SVB voor het SVB Servicecentrum PGB rentedragend heeft weggezet bij het Ministerie van Financiën.

Regeling Waardering Mantelzorgers

De SVB heeft in 2009 voor de Regeling Waardering Mantelzorgers een hoger voorschot ontvangen dan benodigd was voor uitkeringen en uitvoeringskosten. In 2010 heeft de afrekening over 2008 en 2009 plaatsgevonden.

Remigratiewet (REM)

De afrekening van 2008 en 2009 heeft in 2010 plaatsgevonden. In 2010 zijn de aangevraagde voorschotten gelijk aan de gerealiseerde uitgaven.

Schulden BDZ aan diverse instanties

Ultimo 2010 bedraagt de schuld nagenoeg nihil. De daling wordt veroorzaakt door de afbouw van de activiteiten van BDZ.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Uitsplitsing niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa		1= € 1.000
korter dan/ gelijk aan 1 jaar		18.271
tussen 1 - 5 jaar		25.299
langer dan 5 jaar		228
Totaal		43.798

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum circa € 44 miljoen (2009: circa € 24 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de 1 en 5 jaar is circa € 8 miljoen tussentijds opzegbaar.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen

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

Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2010

Algemeen

De toelichting op de rekening van baten en lasten is opgesteld conform de Regeling SUWI, bijlage VIII 'Informatieproducten van de SVB'. Hierna volgen overzichten van baten en lasten per uitgevoerde regeling, gesplitst in SV- en niet-SV-taken.

Algemene Ouderdomswet (AOW)			
1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Premies	18.208.423	19.236.000	17.755.316
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.090.200	3.089.000	3.086.400
Financiering door het Rijk	8.012.400	6.303.000	6.662.100
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	1.170.082	1.268.000	1.213.152
Vrijval voorzieningen SVB	426	-	550
Overige baten	44.314	18.000	41.508
Totaal baten	30.525.845	29.914.000	28.759.026
Lasten			
Uitkeringen	28.617.667	28.637.000	27.580.144
Tegemoetkoming AOW'ers	1.177.722	1.268.000	1.217.091
Totaal uitkeringen	29.795.389	29.905.000	28.797.235
Uitvoeringskosten			
- personeel	87.047	89.916	90.081
- huisvesting	8.960	10.365	8.546
- automatisering	15.366	12.345	11.579
- bureaunkosten	6.640	9.794	8.856
- diensten en diversen	6.150	7.533	7.156
Totaal uitvoeringskosten	124.163	129.953	126.218
Dotatie voorzieningen SVB	5.099	-	1.499
Overige lasten	10.071	-	19.451
Totaal lasten	29.934.722	30.034.953	28.944.403
Saldo van baten en lasten 1)	591.123	-120.953	-185.377
Mutatie vermogenoverschot	433.246		-98.771
Mutatie normvermogen	163.000		-75.000
Mutatie bestemmingsreserves	-5.344		-6.923
Mutatie bestemmingsfondsen	221		-4.683
Saldo van baten en lasten	591.123		-185.377

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Het positieve saldo van baten en lasten ultimo 2010 ten opzichte van het negatieve saldo ultimo 2009 wordt verklaard door een hogere rijksbijdrage en hogere premiebatens ten gevolge van lagere afrekeningen. Inherent aan deze systematiek is dat afrekeningen van oude heffingsjaren op andere tijdstippen en voor andere bedragen plaatsvindt dan op enig moment ingeschat. Dit geldt zowel voor de afrekeningen van de premies met de Belastingdienst, als voor de verrekening vermogensoverschot/-tekort fonds AOW met het Ministerie van SZW. Dit kan leiden tot substantiële schommelingen in een fonds in enig jaar. Om deze schommelingen op te vangen worden deze verwerkt via het normvermogen.

Premies

De premiebatens zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de vordering premiebatens op de Belastingdienst. In de premiebatens AOW 2010 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Specificatie afrekeningen belastingdienst (begrepen in de premiebatens)	
1= € 1.000	2010
Loonheffing 2007	-982.339
Inkomstenheffing 2005	-774.626
Inkomstenheffing 2006	204.419
Correctie herberekening loonheffing 2007	-5.408
Herberekening loonheffing 2008	100.843
Totaal afrekening met Belastingdienst	-1.457.111

In 2010 zijn de afrekeningen loonheffing 2007, inkomstenheffing 2005 en inkomstenheffing 2006 van de Belastingdienst ontvangen en door de SVB verantwoord. Bij de vaststelling van de rijksbijdrage 2010 is hiermee rekening gehouden.

De afrekening loonheffing 2008 zal naar verwachting in de loop van 2011 plaatsvinden. Om deze reden wordt de afrekening niet opgenomen in 2010, maar wordt ze verantwoord in 2011.

Vanaf het transactiejaar 2006 int de Belastingdienst naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen ook de premies werknemersverzekeringen. De herberekening van de verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels. In 2010 heeft een correctie plaatsgevonden van de herberekening 2007 en is de herberekening loonheffing 2008 ontvangen.

Per saldo is er in 2010 een totale nabetaling van het AOW-fonds aan het Rijk van € 1.457 miljoen geweest.

Financiering door het Rijk

Specificatie financiering door het Rijk

1 = € 1.000	2010	2009
Verrekening vermogenoverschot voorgaand jaar	-736.700	-835.400
Raming vermogenstekort	8.749.100	7.497.500
Totaal financiering door het Rijk	8.012.400	6.662.100

De premiebatens en de Bijdrage in kosten van kortingen (BIKK) zijn onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten van de AOW te financieren. De AOW kent daarom een aanvullende financiering door het Rijk. Deze aanvullende financiering is gelijk aan het geraamde vermogenstekort voor het betreffende jaar. Daarnaast wordt het vermogenoverschot/tekort van het voorgaande jaar verrekend.

In mei 2010 is van het Rijk een aanvullende financiering van € 8.012 miljoen (2009: € 6.662 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2010 volgens EMU-definitie. Deze bijdrage is hoger dan in 2009. Dit komt door twee factoren:

- de lagere verrekening van het vermogenoverschot ultimo 2009 ten opzichte van de verrekening van het vermogenoverschot ultimo 2008.
- de hogere raming van het vermogenstekort voor 2010 ten opzichte van de raming van het vermogenstekort voor 2009. De raming van het vermogenstekort 2010 was hoger door het doorschuiven van afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing die eerder plaats hadden moeten hebben.

In 2010 werd € 1.170 miljoen (2009: € 1.213 miljoen) ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming AOW'ers.

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2010	2009
Interest rekening-courant SVB-AOW	37.326	34.228
Boeten en maatregelen	618	477
Interest inzake financiering vaste activa	6.155	6.181
Overigen	215	622
Totaal overige baten	44.314	41.508

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2010	2009
Wettelijke rente	348	188
Invorderingsrente Belastingdienst	9.576	18.187
Diverse lasten	147	1.076
Totaal overige lasten	10.071	19.451

Invorderingsrente Belastingdienst

Zowel de door de Belastingdienst aan de belastingplichtige betaalde invorderingsrente in geval van te laat terugbetalen van belasting en premies als de ontvangen invorderingsrente in geval van te laat betalen door de belastingplichtige, wordt omgeslagen over de fondsen.

De invorderingsrente is in 2010, evenals in 2009, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

Nabestaandenwet (Anw)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Premies	1.314.302	1.345.000	1.222.960
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	47.700	48.000	45.500
Financiering tegemoetkoming Anw'ers	20.685	21.300	22.401
Vrijval voorzieningen SVB	65	-	139
Overige baten	14.146	15.000	15.030
Totaal baten	1.396.898	1.429.300	1.306.030
Lasten			
Uitkeringen	1.137.166	1.165.000	1.223.627
Tegemoetkoming Anw'ers	20.953	21.300	22.671
Totaal uitkeringen	1.158.119	1.186.300	1.246.298
Uitvoeringskosten			
- personeel	17.895	20.234	18.155
- huisvesting	1.798	2.289	1.827
- automatisering	2.142	1.728	1.731
- bureaunkosten	821	998	991
- diensten en diversen	1.601	2.086	1.635
Totaal uitvoeringskosten	24.257	27.335	24.339
Dotatie voorzieningen SVB	1.053	-	141
Overige lasten	697	-	1.528
Totaal lasten	1.184.126	1.213.635	1.272.306
Saldo van baten en lasten 1)	212.772	215.665	33.724
Mutatie vermogenoverschot	187.822		38.120
Mutatie nommvermogen	26.000		-1.000
Mutatie bestemmingsreserves	-1.050		-2.341
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-1.055
Saldo van baten en lasten	212.772		33.724

1) Een hoog positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Premies

De premiebaten zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de vordering premiebaten op de Belastingdienst. In de premiebaten Anw 2010 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Specificatie afrekeningen belastingdienst (begrepen in de premiebatens)

1 = € 1.000	2010
Loonheffing 2007	-69.700
Inkomstenheffing 2005	-64.053
Inkomstenheffing 2006	5.423
Correctie herberekening loonheffing 2007	-425
Herberekening loonheffing 2008	7.035
Totaal afrekening met Belastingdienst	-121.720

In 2010 zijn de afrekeningen loonheffing 2007, inkomstenheffing 2005 en inkomstenheffing 2006 van de Belastingdienst ontvangen. Deze afrekeningen zijn ten laste van 2010 gekomen.

De afrekening loonheffing 2008 zal naar verwachting in de loop van 2011 plaatsvinden. Om deze reden wordt deze afrekening niet opgenomen in 2010, maar wordt verantwoord in 2011.

Vanaf het transactiejaar 2006 int de Belastingdienst naast de loonbelasting en premies volksverzekeringen ook de premies werknemersverzekeringen. De herberekening van de verdeling tussen de loonbelasting en premies volksverzekeringen enerzijds en de premies werknemersverzekeringen anderzijds, vindt na één jaar plaats op basis van de definitieve verdeelsleutels. In 2010 heeft een correctie plaatsgevonden van de herberekening 2007 en is de herberekening loonheffing 2008 ontvangen.

Per saldo is er in 2010 een totale nabetaling van het Anw-fonds aan het Rijk van € 121 miljoen geweest.

In 2010 ontving de SVB € 20,7 miljoen (2009: € 22,4 miljoen) ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

De uitkeringslasten bestaan voor € 72 miljoen (2009: € 76 miljoen) uit werkgeverslasten. In de uitkeringen zijn tevens de afkoopsom en verhaalde bedragen volgens het regresrecht opgenomen. Door het regresrecht kunnen uit de Anw voortvloeiende lasten worden verhaald op degene die het overlijden van de verzekerde heeft veroorzaakt. Met het Verbond van Verzekeraars is een overeenkomst gesloten waarmee het regres met het grootste deel van de verzekeraars is afgekocht. Op de overige verzekeraars worden de uit de Anw voortvloeiende lasten verhaald, in geval iemand aansprakelijk kan worden gesteld voor het overlijden van de verzekerde. In 2010 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 2,8 miljoen (2009: € 3 miljoen) en met de overige regreszaken een bedrag van € 305.447 (2009: € 352.000).

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2010	2009
Interest rekening-courant SVB-Anw	13.984	14.873
Boeten en maatregelen	142	145
Wettelijke rente	20	6
Overigen	-	6
Totaal overige baten	14.146	15.030

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2010	2009
Invorderingsrente Belastingdienst	435	1.204
Wettelijke rente	262	324
Diverse lasten	-	-
Totaal overige lasten	697	1.528

Zowel de door de Belastingdienst aan de belastingplichtige betaalde invorderingsrente in geval van te laat terugbetalen van belasting en premies als de ontvangen invorderingsrente in geval van te laat betalen door de belastingplichtige, wordt omgeslagen over de fondsen.

De invorderingsrente is in 2010, evenals in 2009, een last doordat belastingplichtigen meer recht hadden op invorderingsrente. Dit gebeurt als een voorlopige aanslag tijdig is betaald en er later recht op teruggaaf blijkt te zijn.

Kinderbijslagwet (AKW)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	3.445.370	3.415.030	3.466.905
Vrijval voorzieningen SVB	296	-	488
Overige baten	502	2.000	936
Totaal baten	3.446.168	3.417.030	3.468.329
Lasten			
Uitkeringen	3.370.837	3.339.000	3.401.108
Uitvoeringskosten			
- personeel	51.649	55.005	51.400
- huisvesting	7.036	7.382	7.274
- automatisering	6.864	7.959	8.381
- bureaunkosten	2.214	3.193	2.819
- diensten en diversen	4.216	4.491	5.024
Totaal uitvoeringskosten	71.979	78.030	74.898
Dotatie voorzieningen SVB	3.302	-	646
Overige lasten	50	-	64
Totaal lasten	3.446.168	3.417.030	3.476.716
Saldo van baten en lasten	-	-	-8.387
Mutatie bestemmingsreserves	-	-	-5.572
Mutatie bestemmingsfondsen	-	-	-2.815
Saldo van baten en lasten	-	-	-8.387

De AKW wordt uitgekeerd op kwartaalbasis. Er zijn bedragen voor drie leeftijdscategorieën: 0-5, 6-11 en 12-17. Sinds 1 januari 1995 zijn de gezinsopslagen afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van 6 jaar en ouder verlaagd.

Specificatie overige baten

1 = € 1.000	2010	2009
Boeten en maatregelen	449	557
Wettelijke rente	29	37
Interest rekening-courant SVB-AKW	22	342
Overige baten	2	-
Totaal overige baten	502	936

Specificatie overige lasten

1 = € 1.000	2010	2009
Wettelijke rente	50	64
Totaal overige lasten	50	64

Regeling tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
<hr/>			
Baten			
Financiering door het Rijk	59.293	73.642	68.149
Vrijval voorziening uitkeringslasten	1.998	-	-
Overige baten	5	-	2
Totaal baten	61.296	73.642	68.151
<hr/>			
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	54.631	66.000	52.430
Uitvoeringskosten			
- personeel	4.193	4.880	3.981
- huisvesting	427	542	433
- automatisering	374	405	385
- bureaunkosten	125	366	157
- diensten en diversen	475	389	475
Totaal uitvoeringskosten	5.594	6.582	5.431
Keuringskosten	1.005	1.060	4.445
Dotatie voorzieningen SVB	66	-	815
Dotatie voorziening uitkeringslasten	-	-	5.528
Overige lasten	-	-	16
Totaal lasten	61.296	73.642	68.665
Saldo van baten en lasten	-	-	-514
Mutatie bestemmingsreserves	-		-514
Saldo van baten en lasten	-		-514

Vanaf 1 april 2010 is de gewijzigde regeling Tegemoetkoming ouders thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) van kracht. Het hebben van een AWBZ-indicatie voor minimaal 10 uur zorg per week wordt in de gewijzigde TOG-regeling de voorwaarde om voor de TOG in aanmerking te komen. Indicatiebesluiten worden afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg (BJZ).

De nieuwe TOG-regeling kent geen terugwerkende kracht meer. Hierdoor is de voorziening uitkeringslasten TOG geheel vrijgevalen. Er wordt dus ook geen uitsplitsing gemaakt van uitkeringen naar boekjaar zoals in 2009 nog wel is gedaan.

Toelichting uitkeringen

1 = € 1.000	2010	2009
De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:		
- Uitkeringen met betrekking tot huidig boekjaar	54.631	52.430
- Uitkeringen met terugwerkende kracht naar voorgaande boekjaren	-	7.830
Subtotaal	54.631	60.260
- Ten laste van de voorziening uitkeringen	-	-4.300
- dotatie	-	-3.530
Subtotaal	-	-7.830
Totaal	54.631	52.430

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	4.279	3.667	4.298
Overige baten	-	-	2
Totaal baten	4.279	3.667	4.300
Lasten			
Uitkeringen	3.137	2.600	2.986
Uitvoeringskosten			
- personeel	292	270	304
- huisvesting	54	35	39
- automatisering	5	7	4
- bureaunkosten	18	20	21
- diensten en diversen	757	735	946
Totaal uitvoeringskosten	1.126	1.067	1.314
Dotatie voorzieningen SVB	15	-	-
Overige lasten	1	-	-
Totaal lasten	4.279	3.667	4.300
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Toelichting uitvoeringskosten

1 = € 1.000	2010	2009
De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Advieskosten derden	599	688
- Uitvoeringskosten	542	626
Totaal	1.141	1.314

De uitkeringslasten TAS bestaan uit de uitbetaalde vergoedingen minus de terugvorderingen. Indien mogelijk worden vergoedingen door het Instituut Asbestslachtoffers teruggevorderd op de werkgever waarbij destijds blootstelling heeft plaatsgevonden.

Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
<hr/>			
<u>Baten</u>			
Financiering door het Rijk	1	-	1
Overige baten	-	-	2
Totaal baten	1	-	3
<u>Lasten</u>			
Financiering aan het Rijk	-	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	-
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	-	-	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	-	-	-
Overige lasten	1	-	3
Totaal lasten	1	-	3
Saldo van baten en lasten	-	-	-

In 2010 zijn alleen nog activiteiten gericht op de afwikkeling van beroepszaken van deze regeling uitgevoerd.

Wet op het kindgebonden budget (WKB)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	7.940	3.830	5.336
Totaal baten	7.940	3.830	5.336
Lasten			
Uitkeringen	4.994	2.530	1.701
Uitvoeringskosten			
- personeel	2.190	817	2.784
- huisvesting	380	234	438
- automatisering	78	89	123
- bureaunkosten	81	36	97
- diensten en diversen	172	124	161
Totaal uitvoeringskosten	2.901	1.300	3.603
Dotatie voorzieningen SVB	29	-	-
Overige lasten	16	-	32
Totaal lasten	7.940	3.830	5.336
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het kindgebonden budget. Voor een goede uitvoering van de regeling in Nederland, levert de SVB periodiek aan de Belastingdienst/Toeslagen informatie over AKW-gerechtigden. Mede op basis van deze gegevens betaalt de Belastingdienst de kindertoeslag uit.

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult. De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert te veel betaalde gezinsbijslag terug.

Regeling Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	2.347	1.840	2.169
Overige baten	-	-	1
Totaal baten	2.347	1.840	2.170
Lasten			
Uitkeringen	1.645	1.500	1.546
Uitvoeringskosten			
- personeel	496	219	452
- huisvesting	80	41	61
- automatisering	6	7	7
- bureaunkosten	24	16	25
- diensten en diversen	67	57	70
Totaal uitvoeringskosten	673	340	615
Dotatie voorzieningen SVB	14	-	-
Overige lasten	15	-	9
Totaal lasten	2.347	1.840	2.170
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Ultimo 2010 zijn er 253 gerechtigden, verspreid over 25 landen. De Regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling; dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bijkomen.

De uitkeringslasten bestaan uit reguliere maandelijkse bijstandsverlening en uit betaling van bijzondere bijstand (voor medische en begrafeniskosten) aan deze klanten.

Wet kinderopvang (Wko)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	-	-	-
Overige baten	2	-	2
Totaal baten	2	-	2
Lasten			
Financiering aan het Rijk	2	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	-
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	-	-	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	-	-	-
Totaal lasten	2	-	2
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Met ingang van 1 januari 2008 is de opdrachtgever voor de Wet kinderopvang het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (voorheen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap). Sedert deze datum valt de uitvoering van deze wet onder de SV-taken.

De in 2009 begrote uitvoering van de Wet kinderopvang zal in 2011 van start gaan.

Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
<hr/>			
Baten			
Financiering door het Rijk	-	-	2.212
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	-	-	2.212
Lasten			
Uitkeringen	-	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	-	-	1.953
- huisvesting	-	-	152
- automatisering	-	-	24
- bureaunkosten	-	-	22
- diensten en diversen	-	-	57
Totaal uitvoeringskosten	-	-	2.208
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	
Overige lasten	-	-	4
Totaal lasten	-	-	2.212
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Tot 1 januari 2010 voerde de SVB de WWB65+ uit onder mandaat van een steeds groter aantal gemeenten. Vanaf 1 januari 2010 heeft de bijstandsregeling voor 65-plussers de vorm gekregen van een aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO); zie volgende pagina.

Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	214.005	218.459	-
Overige baten	98	-	-
Totaal baten	214.103	218.459	-
<u>Lasten</u>			
Uitkeringen	202.378	207.839	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	8.781	8.443	-
- huisvesting	1.560	1.338	-
- automatisering	300	489	-
- bureaunkosten	336	138	-
- diensten en diversen	625	212	-
Totaal uitvoeringskosten	11.602	10.620	-
Dotatie voorzieningen SVB	108		
Overige lasten	15	-	-
Totaal lasten	214.103	218.459	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De AIO is sinds 1 januari 2010 een wettelijke regeling voor de SVB. Tot 1 januari 2010 voerde de SVB de bijstandsregeling voor 65-plussers (WWB65+) uit onder mandaat van een steeds groter aantal gemeenten.

Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB)

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Financiering door het Rijk	250	730	-
Overige baten	-	-	-
Totaal baten	250	730	-
Lasten			
Uitkeringen	-	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	235	520	-
- huisvesting	-	-	-
- automatisering	-	-	-
- bureaunkosten	15	210	-
- diensten en diversen	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten	250	730	-
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	250	730	-
Saldo van baten en lasten	-	-	-

De Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen zal naar verwachting in de loop van 2011 ingaan. Ter voorbereiding hiervan zijn in 2010 kosten gemaakt.

Totaal SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Premies	19.522.725	20.581.000	18.978.276
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.137.900	3.137.000	3.131.900
Financiering door het Rijk	11.745.885	10.020.198	10.211.170
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.190.767	1.289.300	1.235.553
Vrijval voorzieningen SVB	787	-	1.177
Vrijval voorzieningen SV-fondsen	1.998	-	-
Overige baten	59.067	35.000	57.483
Totaal baten	35.659.129	35.062.498	33.615.559
Lasten			
Uitkeringen	33.392.455	33.421.469	32.263.542
Tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.198.675	1.289.300	1.239.762
Totaal uitkeringen	34.591.130	34.710.769	33.503.304
Financiering aan het Rijk	2	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	172.778	180.304	169.110
- huisvesting	20.295	22.226	18.770
- automatisering	25.135	23.029	22.234
- bureaunkosten	10.274	14.771	12.988
- diensten en diversen	14.063	15.627	15.524
Totaal uitvoeringskosten	242.545	255.957	238.626
Keuringskosten			
Dotatie voorzieningen SVB	1.005	1.060	4.445
Dotatie voorzieningen SV-fondsen	9.686	-	3.101
Overige lasten	-	-	5.528
Overige lasten	10.866	-	21.107
Totaal lasten	34.855.234	34.967.786	33.776.113
Saldo van baten en lasten 1)	803.895	94.712	-160.554
Mutatie vermogenoverschot	621.068		-60.651
Mutatie normvermogen	189.000		-76.000
Mutatie bestemmingsreserves	-6.394		-15.350
Mutatie bestemmingsfondsen	221		-8.553
Saldo van baten en lasten	803.895		-160.554

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Doorbelaste kosten, opbrengsten en uitvoeringskosten niet-SV-taken

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
<u>Overige baten</u>			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- PGB nieuwe stijl	10.896	11.003	9.754
- Pensioenverzekering (FVP)	6.600	6.953	6.806
- Derden	4.786	4.967	5.083
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	3.802	2.965	2.355
- Regeling Waardering Mantelzorgers	2.899	3.051	1.754
- Remigratiewet (REM)	1.925	1.925	1.382
- Regeling Verzekerdenregistratie AWBZ	1.689	2.131	2.819
- Pensioenuitkeringen Raad	1.488	1.649	176
- Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS)	456	344	400
- Regeling Persoonsgebonden budget (PGB)	-3	-	-47
- WWB 65-plus	-	-	6.149
- Postactieve Ambtenaren Zorgverzekeringswet	-	-	150
- Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken	-	-	134
Overige doorberekende kosten	517		170
Vrijval voorzieningen SVB	10	-	246
Totaal doorberekende kosten	35.065	34.988	37.331
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-	-	-18.000
Totaal baten	35.065	34.988	19.331
<u>Specificatie naar kostensoort</u>			
<u>Uitvoeringskosten</u>			
- personeel	23.660	23.608	24.846
- huisvesting	4.596	5.307	6.267
- automatisering	902	870	1.048
- bureaunkosten	1.885	2.033	1.827
- diensten en diversen	2.964	3.170	3.142
Totaal uitvoeringskosten	34.007	34.988	37.130
Dotatie voorzieningen SVB	541	-	31
Totaal lasten	34.548	34.988	37.161
Saldo van baten en lasten	517	-	-17.830
Mutatie bestemmingsreserves	517		-17.830
Mutatie bestemmingsfondsen	-		-
Saldo van baten en lasten	517		-17.830

Totaal SVB

1 = € 1.000	Realisatie 2010	Begroting 2010	Realisatie 2009
Baten			
Premies	19.522.725	20.581.000	18.978.276
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	3.137.900	3.137.000	3.131.900
Financiering door het Rijk	11.745.885	10.020.198	10.211.170
Financiering tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.190.767	1.289.300	1.235.553
Vrijval voorzieningen SVB	797	-	1.423
Vrijval voorzieningen SV-fondsen	1.998	-	-
Overige baten	94.122	69.988	94.568
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-	-	-18.000
Totaal baten	35.694.194	35.097.486	33.634.890
Lasten			
Uitkeringen	33.392.455	33.421.469	32.263.542
Tegemoetkoming AOW'ers en Anw'ers	1.198.675	1.289.300	1.239.762
Totaal uitkeringen	34.591.130	34.710.769	33.503.304
Financiering aan het Rijk	2	-	2
Uitvoeringskosten			
- personeel	196.438	203.912	193.956
- huisvesting	24.891	27.533	25.037
- automatisering	26.037	23.899	23.282
- bureaunkosten	12.159	16.804	14.815
- diensten en diversen	17.027	18.797	18.666
Totaal uitvoeringskosten	276.552	290.945	275.756
Keuringskosten			
Dotatie voorzieningen SVB	10.227	-	3.132
Dotatie voorzieningen SV-fondsen	-	-	5.528
Overige lasten	10.866	-	21.107
Totaal lasten	34.889.782	35.002.774	33.813.274
Saldo van baten en lasten 1)	804.412	94.712	-178.384
Mutatie vermogensoverschot	621.068		-60.651
Mutatie normvermogen	189.000		-76.000
Mutatie bestemmingsreserves	-5.877		-33.180
Mutatie bestemmingsfondsen	221		-8.553
Saldo van baten en lasten	804.412		-178.384

1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

In de post diensten en diversen zijn accountantshonoraria opgenomen met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening 2010 ad € 115.000 en overige controlewerkzaamheden ad € 8.000 (SVB-jaarrekening 2009: € 112.000, overige controlewerkzaamheden: € 0, adviesdiensten fiscaal: € 1.000 en andere niet-controlediensten ad € 5.000).

De in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) op te nemen informatie is weergegeven in hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering, paragraaf 4.1 'Personeelskosten' van dit jaarverslag 2010 en is derhalve hier niet nogmaals vermeld. Korteidshalve wordt hiernaar verwezen.

Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

1 = € 1.000	2010	2009
<i>Kasstromen uit operationele activiteiten</i>		
<u>Ontvangsten</u>		
Premies	19.507.767	20.024.449
Financiering door het Rijk	16.096.640	14.585.206
Overige ontvangsten	116.323	315.186
	35.720.730	34.924.841
<u>Uitgaven</u>		
Uitkeringen	-34.569.904	-33.435.272
Uitvoeringskosten	-264.785	-258.086
Overige uitgaven	-61.056	-42.683
	-34.895.745	-33.736.041
Kasstroom uit operationele activiteiten	824.985	1.188.800
<i>Kasstromen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in materiële vaste activa	-6.844	-8.215
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-6.844	-8.215
Netto-kasstroom	818.141	1.180.585
<u>Specificatie netto-kasstroom</u>		
Mutatie rekening-courant Rijk	817.565	1.181.805
Mutatie liquide middelen	576	-1.220
Totaal	818.141	1.180.585

Het kasstroomoverzicht bestaat uit twee onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten.

Kasstromen uit operationele activiteiten hebben direct te maken met de uitvoering van wetten en regelingen. Het betreft hier ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. Onder kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van materiële vaste activa opgenomen. Hierbij zijn de investeringen en desinvesteringen op basis van transacties gecorrigeerd voor oprenten en crediteuren in verband met vaste activa.

Raad van bestuur Sociale Verzekeringsbank

Amstelveen, 9 maart 2011

Drs. E.F. Stoové
Voorzitter

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA
Lid

M.J. Kemp MSM
Lid

Overige gegevens

Controleverklaring

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Ingevolge Artikel 49 lid 4 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) hebben wij

- de jaarrekening over 2010, bestaande uit de balans per 31 december 2010 en de rekening van baten en lasten over 2010 met de toelichting, waarin opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2010 (paginanummers 52 tot en met 96 in het jaarverslag 2010);
 - de in de bedrijfsvoeringparagraaf opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2010 (jaarverslag, pagina 22 e.v.);
- die alle deel uitmaken van het jaarverslag 2010 van de Sociale Verzekeringsbank en hierna tezamen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank

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

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

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

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

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

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

Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2010 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen

- jaarrekening over 2010 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen het overzicht van personele topinkomens over 2010 en;
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2010

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2010 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

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

Amstelveen, 9 maart 2011

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

Bestemming saldo van baten en lasten

Het positieve saldo van baten en lasten ad € 804.412 (x € 1.000) is als volgt bestemd:

1= € 1.000		2010
Mutatie in:		
- vermogensoverschot		621.068
- normvermogen		189.000
Toevoeging aan:		
- bestemmingsreserve efficiëntyaakstelling Coalitieakkoord	287	
- bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	230	
- bestemmingsfonds generieke kortingen	1.323	
		1.840
Onttrekking uit:		
- bestemmingsreserve veranderprogramma	-6.394	
- bestemmingsfonds versnelling VVA	-1.102	
		-7.496
Totaal		804.412

7 Publicaties en onderzoeken SVB

De SVB heeft het onderzoeksplan 2010 als leidraad gebruikt bij de uitvoering van haar onderzoeken. De belangrijkste onderzoeken werden uitgevoerd ter voorbereiding van de SVB-conferentie *De staat van dienst. Investeren in persoonlijke dienstverlening* van 15 november 2010. De onderzoeken die voor de conferentie zijn uitgevoerd zijn:

- *Trends in publieke dienstverlening*. Dit rapport doet verslag van een analyse van vier rapporten die de afgelopen tien jaar zijn verschenen rond publieke dienstverlening. De afgelopen tien jaar is de dienstverlening weliswaar verbeterd, maar de perceptie van publieke dienstverlening bij burgers en bedrijven is niet significant verbeterd.
- *De plicht verlicht, een juridisch onderzoek naar de invloed van dienstverlening op de plichten van de burger in de sociale zekerheid*. Het onderzoek gaat over drie plichten van de burger: de plicht om de wet te kennen, de plicht om een uitkering aan te vragen en de inlichtingenplicht. Het is de vraag of deze plichten door de dienstverlening van de overheid worden verlicht. Uit het onderzoek blijkt dat de burger in veel gevallen zelf verantwoordelijk blijft voor de nakoming van zijn plichten.
- *Klantoordelen over de dienstverlening door de SVB*. De SVB heeft de afgelopen tien jaar een aantal veranderingen doorgevoerd in de dienstverlening aan klanten. De belangrijkste waren de invoering van callcenters in 2000 en de overgang naar de serviceteams in 2006. Op basis van een analyse van de klantonderzoeken in de afgelopen tien jaar blijken deze maatregelen een zichtbaar positief effect te hebben gehad op de klanttevredenheid.
- *De virtuele identiteit in de sociale zekerheid, een beschrijving van het inzage- en correctierecht in de sociale zekerheid*. Het onderzoek beschrijft de hoofdregels van het inzage- en correctierecht in de Wet bescherming persoonsgegevens. Daarnaast gaat het onderzoek over de bijzondere regels voor de polisadministratie, de verzekerdenadministratie van de SVB, het Digitaal Klantdossier in de keten Werk en Inkomen en enkele basisregistraties (de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens en de Basisregistratie Inkomen).
- *Dienstverlening bij buitenlandse zusterorganen*. Dit onderzoek beschrijft verschillende onderdelen van de dienstverlening bij buitenlandse zusterorganen van de SVB op basis van een enquête onder zusterorganen in negen landen. Hieruit blijkt dat goede dienstverlening is gebaat bij investeringen in eigen medewerkers en in technologie.

De meeste andere onderzoeken uit het onderzoeksplan zijn in 2010 afgerond. Het onderzoek *Minimavoorzieningen voor 65-plussers* is verzet naar 2011.

Een tweetal onderzoeken uit het onderzoeksplan is om verschillende redenen niet doorgegaan:

1. De analyse van de keuringen in de TOG is niet doorgegaan, omdat de regeling in 2010 ingrijpend is gewijzigd.
2. Het onderzoek *Beleidsregels versus ongepubliceerd beleid*, dat zou worden vormgegeven als een afstudeerproject, is niet doorgegaan. In plaats daarvan is er een afstudeeronderzoek over de AOW begeleid. In dit onderzoek heeft een student drie voorstellen over de verhoging van de AOW-pensioenleeftijd vergeleken.

Over de onderzoeken in het kader van dienstverlening en handhaving wordt elders gerapporteerd.

Publicatie	Referentienummer
<i>Januari:</i>	
• Januarinota 2010 AOW/Anw/AKW	FEZU10.0018
• Meerjarenbeleidsplan 2011 t/m 2015	FEZU10.0017
<i>Februari:</i>	
• VBTB informatie 2009	FEZU10.0020
• Rapportage Besluit Compensatie Koopkrachtverlies Postactieve Ambtaren Zorgverzekeringswet	FEZU10.0111
• Prognoses AOW/Anw/AKW	FEZU10.0117
<i>Maart:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 4e kwartaal 2009	www.svb.nl
• Jaarverslag SVB 2009, incl. aanvullende verantwoording	FEZU10.0061
• Informatie Remigratiewet 2009	FEZU10.0191
<i>Mei:</i>	
• Verantwoordingsrapportage BBZ/BDZ 2009	FEZU10.0212
• Kwartaalbericht SVB 1e kwartaal 2010	www.svb.nl
<i>Juni:</i>	
• De SVB in de eerste vier maanden van 2010	FEZU10.0355
• SVB Beleidsregels 2010	www.svb.nl
• Ontwerp Jaarplan 2011, Begroting 2011	FEZU10.0361
• Juninota 2010 AOW/Anw/AKW/AIO	FEZU10.0372
• Begroting TOG 2011	FEZU10.0397
• Begroting TAS/TNS 2011	FEZU10.0406
<i>Juli:</i>	
• Begroting Remigratiewet 2011/ Verslag van werkzaamheden 2009	FEZU10.0450
<i>Augustus:</i>	
• Kwartaalbericht SVB 2e kwartaal 2010	www.svb.nl
<i>September:</i>	
• Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2010	FEZU10.0634
• Jaarplan 2011, Begroting 2011	FEZU10.0585
<i>Oktober:</i>	
• De SVB in de eerste acht maanden van 2010	FEZU10.0660
<i>November:</i>	
• Kadernota 2011	FEZU10.0602
• Kwartaalbericht SVB 3e kwartaal 2010	www.svb.nl
<i>SVB Conferentie 2010:</i>	
	http://www.svb.nl/int/nl/conferentie/index.jsp
• Trends in publieke dienstverlening	
• De plicht verlicht, een juridisch onderzoek naar de invloed van dienstverlening op de plichten van de burger in de sociale zekerheid.	
• Klantoordelen over de dienstverlening door de SVB	
• De virtuele identiteit in de sociale zekerheid, een beschrijving van het inzage- en correctierecht in de sociale zekerheid	
• Dienstverlening bij buitenlandse zusterorganen	

Personalia

Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2010.

Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille strategie)

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

M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ondersteuning)

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

Mw. drs. N.A. Vermeulen MBA

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ICT en Dienstverlening)

- Voorzitter Raad van Commissarissen Izore (laboratorium)
- Lid Raad van Commissarissen RON (Regionale Ontwikkelingsmaatschappij Noordzeekanaalgebied NV)
- Lid Raad van Commissarissen Friesland College
- Lid Raad van Commissarissen Eigen Haard
- Lid Raad van Commissarissen Dokterswacht Friesland
- Lid Raad van Commissarissen UNC
- Lid Adviesraad ASR Bank N.V. (per 01-01-2011)

Raad van Advies per 31 december 2010

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

Raad van Advies tot 1 juli 2010

Dr. E.P. de Jong	Voorzitter
Mw. A.M. Vliegenthart	Lid
Ir. M.C. Westermann MBA	Lid
Drs. M. Kuperus RC	Lid

Cliëntenraad

W.J.C. van der Pol	Voorzitter
Mw. mr. K.W. Alderliesten-Begthel	Lid
Mw. F. Bleijerveld-ten Velde	Lid
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen,	Lid
Mw. drs. A.J. Schimmel,	Lid
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen,	Lid
H. de Jong,	(afgevaardigd door CNV, tevens namens de CR SVB lid LCR)
A.J.G.M. Reuver,	(afgevaardigd door MHP)
A.P.A. Riemen,	(afgevaardigd door CSO)
P. Tejero Sáez,	(afgevaardigd door LOM)
Mw. drs. T. Tjoa,	(afgevaardigd door FNV)

Tijdens de laatste vergadering in 2010 heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van vier leden. Met ingang van het nieuwe jaar zullen één individueel lid en drie leden met mandaat van de vakbeweging, de ouderenbonden en de gezamenlijke minderhedenorganisaties toetreden.

Directeuren

Bestuurlijke en Strategische Zaken	Mr. drs. H.E. Trouw
Concerncontrol en Organisatieontwikkeling	D. Vijgen (tot 1-4-2010*)
Corporate Communicatie	Mw. drs. H.M. Nipperus
Juridische Zaken	Mr. R.W.L. Koopmans
Facilitair Bedrijf	W. van Gent
Financieel Economische Zaken*	Mw. drs. V.G.M. van der Does-de Koning
Human Resources	Mw. drs. V.A. Bergkamp
ICT-Diensten	Drs. H. Kruizinga
Interne Accountantsdienst	H.M. Tinga (tot 1-4-2010)
	Mw. K.S.M. Hubert RA (vanaf 15-8-2010)
Kantoor Centraal	M.J. te Beek
Kantoor Verzekeringen	Mw. mr. J.H. van Dijk
Kantoor FVP	Mr. H.J.F.M. Kas
SVB Servicecentrum PGB	A.G. van den Berg
Vestiging Breda	C. Westrik
Vestiging Deventer	Mw. drs. C.W. Jawad-Smelik
Vestiging Groningen	H. Bouwen (tot 15-11-2010)
	Mw. drs. A.B.N. Brontsema-Brouwer (vanaf 1-11-2010)
Vestiging Leiden	Drs J. H. Louwhoff
Vestiging Nijmegen	Mr. R. van Es
Vestiging Roermond	P.E. Tunnisen
Vestiging Rotterdam	C. Westrik
Vestiging Utrecht	J.M.C. Mulder
Vestiging Zaanstad	A.W.J. van Honschooten

* Tot 1 april 2010 vormde Concerncontrol een directie samen met Organisatieontwikkeling. Inmiddels is Concerncontrol samengevoegd met Financieel Economische Zaken.

Afkortingen en adressen

Afkortingen

AA	AOW/Anw
AC	Administratieve Commissie (van de EU)
AIO	Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen
aio	assistent in opleiding
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AWB	Algemene wet bestuursrecht
AWW	Algemene Weduwen- en Wezenwet
BBZ	Bureau voor Belgische Zaken
BDZ	Bureau voor Duitse Zaken
BEU	Beperking Export Uitkeringen
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
CAK	Centraal Administratiekantoor
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CobiT	Control Objectives for Information and related Technology
COR	Centrale Ondernemingsraad
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
CVZ	College voor zorgverzekeringen
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DKD	Digitaal Klantdossier
DNI	DigiD voor niet-ingezetenen
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EESSEI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
fte	Fulltime-equivalent
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
IAD	Interne Accountantsdienst
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting
iBVM	Integraal Bedrijfsvoeringmodel
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
IST	Integraal Serviceteam
ISSA	International Social Security Association
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
KKB	Kenniskruispunt Buitenland
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden

mGBA	modernisering GBA
MKOB	Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen
M&O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MSD	Ministry of Social Development (Nieuw Zeeland)
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NIOD	Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie
NUP	Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OM	Openbaar Ministerie
PGB	Persoonsgebonden Budget
PID	Project Initiation Document
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
QDB	Query Database
RBB	Rijksbrede Benchmark
REM	Remigratiewet
RGD	Rijksgebouwendienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SASSA	South African Social Security Agency
SEPA	Single Euro Payments Area
SSP	SVB Servicecentrum PGB
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Tegemoetkoming Asbestslachtoffers
TNS	Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TOG	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VRM	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
VVA	Volledige Verzekerenadministratie
VVO	Verhuurbare vloeroppervlakte
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWI	Wonen, Wijken en Integratie (minister)
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZVW	Zorgverzekeringswet

Adressen

Internet	www.svb.nl
Hoofdkantoor	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56
Vestiging Breda	Rat Verleghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 00
Bureau voor Belgische Zaken	Rat Verleghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 30
Vestiging Deventer	Snipperlingsdijk 2 Postbus 1000, 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00
Vestiging Groningen	Cascadeplein 5 Postbus 576, 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00
Vestiging Leiden	Stationsplein 1 Postbus 9104, 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00
Vestiging Nijmegen	Takenhofplein 4 Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen 024 – 343 10 00
Bureau voor Duitse Zaken	Takenhofplein 4 Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen 024 – 343 19 00
Vestiging Roermond	Laurentiusplein 8 Postbus 1244, 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00
Vestiging Rotterdam	Posthumalaan 100 Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam 010 – 417 40 00
Vestiging Utrecht	Graadt van Roggenweg 400 Postbus 18002, 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00
Vestiging Zaanstad	Stationsstraat 112 Postbus 2040, 1500 GA Zaandam 075 – 655 10 00
Kantoor FVP	Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen 020 – 656 91 51

Kantoor Verzekeringen

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

SVB Servicecentrum PGB

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

Aanvullende SUWI-verantwoordingsinformatie 2010

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

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

- Voor handhaving maken we geen onderscheid tussen vooronderzoeken en opsporingsonderzoeken en leveren we geen cijfers over de fraudeduur.
- De statistiek Bijstandsdebiteuren wordt geleverd door het CBS.
- De prestatie-indicator tevredenheid klachtenafhandeling is niet gemeten in 2010.
- Een uitsplitsing van bezwaar- en beroepszaken in de groep 16- tot 18-jarigen is niet geregistreerd in 2010.

1 Bedrijfsvoering

1.1 Uitbestede taken

Anw

Bij de uitvoering van de Anw zijn de volgende taken uitbesteed aan derden: Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid, de mate van hulpbehoevendheid (indien de nabestaande samenwoont in het kader van een verzorgingsrelatie) en of sprake is van de uitsluitingsgrond krachtens artikel 15 Anw (overlijden binnen een jaar waarbij het redelijkerwijs duidelijk is dat de gezondheidstoestand slecht was).

Na een Europese aanbestedingsprocedure is een overeenkomst met een externe partij gesloten over het verstrekken van (para)medische adviezen met betrekking tot Anw-aanvragen van klanten die in Nederland wonen. De overeenkomst liep oorspronkelijk van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007 en is vervolgens verlengd. Het UWV verstrekt aan de SVB adviezen over Anw-aanvragen van klanten die in het buitenland woonachtig zijn. In 2010 zijn door de externe partij circa 1.700 medische adviezen uitgebracht (circa € 0,6 miljoen) en door UWV circa 106 adviezen (circa € 180.000).

Regres Anw

Voor het regres Anw heeft de SVB met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten. Dit convenant is per 2006 met vijf jaar verlengd. Op grond van dat convenant hebben we als afkoopsom over 2010 circa € 2,9 miljoen ontvangen. Voor wat betreft het regres bij Nederlandse verzekeraars die niet tot het convenant zijn toegetreden en het regres in het buitenland, voert de SVB verhaalactiviteiten uit, waarbij zij ondersteuning krijgt van externe partijen. In 2010 is door deze organisaties in verband met regres Anw € 305.000 verhaald. Hiervoor is circa € 11.000 in rekening gebracht.

In 2010 is het convenant verlengd voor de periode 2011 tot en met 2015.

AKW

Bij de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan derden: Het bepalen van de mate van arbeidsongeschiktheid van 16- en 17-jarigen in verband met recht op een AKW-uitkering, de verwijtbaarheid van werkloosheid van 16- en 17-jarigen waarvoor recht op een AKW-uitkering bestaat en de noodzaak van uitwonendheid in verband met ziekte van kinderen jonger dan 16 jaar met recht op een AKW-uitkering.

In dit kader zijn in 2010 de volgende adviezen uitgebracht door externe organisaties (tussen haakjes zijn de hiermee verband houdende kosten vermeld):

- 523 medische adviezen (circa € 67.000);
- UWV 16 adviezen (circa € 18.000).

AOW

Bij de uitvoering van de AOW is de volgende taak uitbesteed aan derden: Het bepalen van de mate van de hulpbehoevendheid in de zin van art. 17 lid 2 AOW van een pensioengerechtigde waarbij sprake is van zorg als bedoeld in artikel 1, onderdeel j, van de Anw en er door deze zorg een gezamenlijke huishouding ontstaat van twee pensioengerechtigden, en de pensioengerechtigde en de hulpbehoevende pensioengerechtigde ieder beschikken over een woning en daarvoor de financiële lasten dragen.

In dit kader zijn in 2010 13 medische adviezen uitgebracht door een externe partij (circa € 17.000).

TOG

Op grond van artikel 7 TOG moet de SVB, om te bepalen of het kind gehandicapt is, medisch advies inwinnen. Na een Europese aanbestedingsprocedure is, met goedkeuring van de minister van VWS, een overeenkomst over medische indicatie gesloten met een externe partij. De overeenkomst liep oorspronkelijk van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007 en is vervolgens verlengd. In 2010 zijn door deze externe partij 6.378 onderzoeken uitgevoerd (inclusief herindicaties en bezwaar en beroep), kosten ruim € 1,0 miljoen. Per 1 april 2010 heeft de indicatiestelling TOG een andere opzet gekregen, waardoor de diensten van de desbetreffende externe partij overbodig worden.

TAS

Op grond van artikel 14.1 *Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers* (TAS) kan de SVB over het recht op de eenmalige uitkering advies vragen aan het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Een dergelijk advies wordt bij vrijwel alle TAS-aanvragen gevraagd. In 2010 zijn door het IAS in dit kader 444 dossiers afgewikkeld. Inclusief het onderhanden werk is hiervoor bij de SVB bijna € 0,6 miljoen in rekening gebracht.

Technisch platform primaire systemen (OS390)

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van een externe partij. De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2010 € 8 miljoen. Deze zijn daarmee gestegen ten opzichte van 2009.

1.2 ICT volgens CobiT

In 2010 heeft geen nieuwe (self)assessment plaatsgevonden.

Als met een CobiT-blik naar de ICT-functie wordt gekeken kan worden vastgesteld dat in 2010 de professionalisering van de inrichting en werking verder is vergroot en ICT ontwikkelingen verder in de strategische koers van de SVB zijn verankerd. In 2010 zijn ondermeer de volgende maatregelen genomen.

- Versterking van de Informatiemanagementfunctie als brug tussen vraag en aanbod ofwel tussen business en de ICT Dienstenorganisatie;
- Instellen van resourcemanagement om ook op langere termijn aan de gevraagde dienstverlening te voldoen;
- Doorontwikkeling van Integraal Bedrijfsvoeringsmodel en Streefarchitectuur als toetssteen voor nieuwe ontwikkelingen;
- Versterken portfoliomangementfunctie door instelling van een adviesraad. De adviesraad toetst projecten en projectvoorstellen en bereidt de besluitvorming door het hoger management voor.

Ook de komende tijd zal veel aandacht uitgaan naar de verdere inregeling van de samenwerking met onze implementatiepartner Cap Gemini bij het realiseren van het programma SVB Tien. Het gaat dan vooral om de bijdrage van de SVB aan de ontwikkeling van releases, om afspraken over verantwoordelijkheden bij de overdracht van releases aan de SVB en het inrichten van een beheerorganisatie bij de SVB om nieuwe releases in beheer te nemen.

Voor wat betreft de uitvoering van de primaire taken van de SVB zijn de ICT processen en procedures dermate uitontwikkeld dat we ook in 2010 weer een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking hebben kunnen waarborgen.

1.3 Suwinet

In 2010 is door de gehele uitvoeringorganisatie gebruik gemaakt van het Suwinet. Er is in 2010 een start gemaakt met het inpassen van de Suwinet Inkijk in de SVB werkprocessen. Hiertoe wordt in overleg met de SUWI-partijen de gegevensvoorziening op maat gebracht om te kunnen blijven voldoen aan de informatiebehoefte bij de SVB uitvoeringen. Deze integratie met de SVB processen is nog niet afgerond en loopt door in 2011.

De SVB gegevens die geleverd worden ten behoeve van de afnemers van Suwinet Inkijk, zijn aangepast om de gemeentelijke diensten te kunnen bedienen met AIO informatie.

Gedurende het hele jaar participeerde de SVB in het *Change Advisory Board* en in het beheer van het Suwi Gegevens Register.

Organisaties in het SZW-domein, zo ook de SVB, nemen deel aan het programma *Digitaal Klantdossier* (DKD). In dit programma wordt de (elektronische) gegevensuitwisseling tussen deelnemende organisaties gestimuleerd. De SVB participeert in de voor haar relevante projecten.

Hoewel het programma aan het eind van 2010 afgesloten, zal een aantal projecten uit het programma in 2011 doorlopen.

1.4 Bezwaar en Beroep

Klanten hoeven zich niet neer te leggen bij onze beslissing over hun rechten. Zij kunnen een bezwaarschrift indienen en, als dat het meningsverschil niet opheft, met een beroepsschrift de rechtbank om een oordeel vragen. Ook biedt de Algemene wet bestuursrecht (AWB) de mogelijkheid om, met instemming van het bestuursorgaan, de bezwaarprocedure over te slaan en rechtstreeks beroep in te stellen. Een uitspraak van de rechtbank kan zowel door de klant als de SVB in hoger beroep worden aangevochten bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In een aantal gevallen kan tegen de uitspraken van de CRvB cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden (HR).

Nieuwe procedures

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

Aantal nieuwe procedures in 2010

	Jaar	AKW	Anw	AOW	Overige regelingen	Totaal
bezwaar						
	2008	3.147	1.007	6.165	3.541	13.860
	2009	3.380	1.032	4.695	2.949	12.056
	2010	3.282	888	4.371	4.505	13.046
	Mutatie t.o.v. 2009	-3%	-14%	-7%	53%	8%
beroep						
	2008	262	259	468	427	1.416
	2009	296	230	452	298	1.276
	2010	284	197	409	255	1.145
	Mutatie t.o.v. 2009	-4%	-14%	-10%	-14%	-10%
hoger beroep en cassatie						
	2008	114	110	135	86	445
	2009	76	77	115	64	332
	2010	92	70	109	67	338
	Mutatie t.o.v. 2009	21%	-9%	-5%	5%	2%

In 2010 is bij de drie volksverzekeringen het aantal geregistreerde nieuwe bezwaarzaken gedaald, maar het totale aantal bezwaarzaken is voor het eerst sinds 2004 gestegen. Deze stijging bedroeg 8%, waarbij in 2010 bijna 53% meer bezwaarschriften werden geregistreerd dan in 2009. Deze stijging komt nagenoeg helemaal voort uit enerzijds de in 2010 ingrijpend gewijzigde TOG-regeling (2.407 bezwaarschriften ofwel 256% ten opzichte van 2009). Anderzijds zorgde de nieuwe regeling voor een Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) voor 504 bezwaarzaken (242% ten opzichte van het aantal bezwaarschriften WWB65+ in 2009). De stijging van het aantal bezwaarschriften werkte in 2010 (nog) niet door in het aantal gerechtelijke procedures. Daarbij zette zich voor het vierde achtereenvolgende jaar een daling voort. In 2010 waren er evenals in 2009 10 procent minder beroepszaken. Het aantal hoger beroeps- en cassatiezaken steeg met 2 procent. De SVB sluit niet uit dat het aantal gerechtelijke procedures vanaf 2011 weer zal stijgen als gevolg van nieuwe wetgeving. Met name is daarbij niet alleen te denken aan de doorwerking van het significant gestegen aantal beschikkingen op bezwaar op grond van de nieuwe, TOG-regeling en de eerder genoemde AIO. Maar ook aan de steeds bredere bekendheid van de mogelijkheden op grond van de Vierde tranche van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) en de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

Afgehandelde procedures in 2010

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

Afgehandelde procedures in 2010

		AKW	Anw	AOW	Overige regelingen	Totaal 2010	2009
bezwaar	aantal	3.125	1.034	3.756	4.747	12.662	11.890
	gegrond	30%	27%	27%	46%	35%	28%
	ingetrokken	12%	11%	15%	9%	12%	13%
	niet ontvankelijk	13%	11%	13%	8%	11%	13%
	ongeground	45%	51%	45%	37%	42%	46%
beroep	aantal	313	223	477	331	1.344	1.259
	gegrond	14%	12%	15%	15%	14%	13%
	ingetrokken	16%	14%	17%	13%	15%	14%
	niet ontvankelijk	9%	14%	13%	10%	12%	15%
	ongeground	61%	60%	55%	62%	59%	58%
hoger beroep en cassatie	aantal	100	86	114	60	360	410
	klant gelijk	16%	14%	9%	9%	12%	12%
	ingetrokken	15%	11%	11%	13%	12%	16%
	niet ontvankelijk	9%	10%	19%	18%	14%	14%
	klant ongelijk	60%	65%	61%	60%	62%	58%

In 2010 heeft de SVB ruim 6% meer bezwaarschriften afgehandeld dan in 2009. Daarbij is het aantal gevallen waarbij de klant in het ongelijk moest worden gesteld, gedaald van 46 procent naar 42 procent.

Bij de beroepszaken zijn de uitkomsten van 2010 vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2010 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) 50 (ruim 12%) minder zaken af waarbij de SVB betrokken was dan in 2009.

1.5 Handhaving

Specifieke activiteiten

Interventieteams

De Interventiestructuur regelt de inzet van interventieteams op het terrein van fraudebestrijding en de samenwerking daarin tussen de Gemeenten, de Belastingdienst, het UWV, de Arbeidsinspectie, het OM, de departementen Financiën en de SZW en de SVB. In 2010 liepen er 24 onderzoeksprojecten waaraan de SVB deelnam.

De SVB nam actief deel aan tien projecten. Die actieve deelname houdt in dat de SVB de voor haar relevante gevallen ontvangt en onderzoekt. Die gevallen worden door de SIOD geselecteerd op basis van een gerichte risicoanalyse door middel van de zogenaamde 'Black box'-methode. In 2010 werden drie projecten afgerond waarin de SVB actief deelnam. De daarin ontdekte onrechtmatigheden met door de SVB toegekende uitkeringen betroffen ongeveer € 7.000 aan terugvorderingen. Daarnaast ontdekte de SVB een aantal gevallen waarin te weinig uitkering werd betaald. Daardoor moest de SVB nabetalings verrichten van in totaal ongeveer € 11.600.

In het project 'Antillenpensioen' zijn door de SVB en gemeenten klanten gemaild over het eventuele recht op AOV-pensioen. Dit project is gericht op de ontdekking van Antilliaanse pensioenuitkeringen. Die uitkeringen zijn van invloed op het eventuele recht op bijstand.

In veertien projecten nam de SVB op een passieve manier deel. Dat wil zeggen dat de SVB gevallen ontvangt die signaleerd zijn uit de onderzoeken door de actieve participanten van het Interventieteam.

Controle AOW/Anw in buitenland

In 2010 verrichte het Controleteam Buitenland onderzoek in Portugal, Polen, Kroatië en Oostenrijk. In totaal werd een steekproef gedaan onder 581 klanten. Bij 30 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn waardoor er te veel of helemaal ten onrechte werd betaald. Op 1 januari 2011 staan nog 63 zaken uit deze steekproeven uit voor nader onderzoek.

Controle kinderbijslag in het buitenland

De SVB controleert in Marokko en Turkije of kinderen die daar wonen, van wie de ouders of verzorgers kinderbijslag ontvangen, naar school gaan en uitwonend zijn. In het verleden bleek uit steekproefcontroles dat dit nodig is. In 2010 controleerden we 638 kinderen, waarvan er 13 niet schoolgaand bleken te zijn. Bij 29 kinderen is vastgesteld dat zij niet uitwonend waren, wat heeft geleid tot herziening van het recht op tweevoudige kinderbijslag. Bij 17 kinderen klopten andere gegevens dan het schoolgaand of uitwonend zijn niet. Hoewel het aantal onderzoeken in de loop der jaren een dalende trend laat zien door een afnemend aantal gerechtigden, blijft de SVB controleren.

Naar aanleiding van de onderzoeken in Marokko en Turkije naar uitwonende kinderen is geconstateerd dat sprake is van een verhoogd risicoprofiel op het recht op tweevoudige kinderbijslag wegens uitwonend zijn. Daarom zijn diverse maatregelen genomen. De maatregelen lopen uiteen van intensivering en voortzetting van controles tot verscherping van de voorwaarden voor toekenning. Tevens zijn analyses uitgevoerd naar uitwonende kinderen voor wie tweevoudige kinderbijslag wordt verkregen in andere landen.

Eind 2009 heeft naar aanleiding van de eerdere resultaten in Marokko en Turkije en op basis van analyse van de buitenlandpopulatie ook in Egypte een veldonderzoek plaatsgevonden naar tweevoudige kinderbijslag. In het jaarverslag 2009 zijn hierover al de eerste voorlopige resultaten gemeld.

In een brief van 15 april 2010 heeft de minister van Sociale Zaken de Tweede Kamer ingelicht over de definitieve resultaten van het onderzoek in Egypte. Voor 78 van de 108 geselecteerde kinderen bleek de tweevoudige kinderbijslag onrechtmatig te zijn vastgesteld. In een aantal gevallen heeft na april 2010 het onderzoek naar de rechtmatigheid over voorliggende kinderbijslagkwartalen nog aanvullend resultaat opgeleverd. Ook is in een aantal gevallen een bezwaarprocedure doorlopen. In drie zaken is beroep aangetekend. Deze zaken zijn nog in procedure. De totale omvang van de terugvorderingen bedraagt ultimo 2010 ongeveer € 129.000. De totale omvang van het bestand aan kinderen in Egypte waarvoor tweevoudige kinderbijslag wordt betaald is afgenomen van 128 kinderen in het eerste kwartaal 2009 tot 32 kinderen in het eerste kwartaal van 2010.

In 2010 is ook aanvullend onderzoek verricht naar andere landen waar uitbetaling van tweevoudige kinderbijslag mogelijk een hoog risico vormt. Op basis van de aantallen heeft deskresearch plaats gevonden naar kinderen die in België, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten uitwonend zijn. Voor deze landen is geen sprake van een verhoogd risico.

1.6 Huisvesting

Het bedrag voor onderhoud aan gebouwen is een percentage van de geïndexeerde stichtingskosten van de gebouwen. Jaarlijks stellen we dit percentage naar boven bij met een maximum van 1,5 procent. Naast dit reguliere onderhoud stellen we jaarlijks de meerjarenplanning voor groot onderhoud op. Deze planning geeft aan welk groot onderhoud de komende jaren voor de vestigingen en het hoofdkantoor nodig is. Deze activiteiten worden niet zomaar als investering aangemerkt. Het is onder meer afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het soort werkzaamheden. Herstelwerkzaamheden bijvoorbeeld worden binnen de exploitatie verantwoord.

In 2006 heeft een strategisch huisvestingsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek ondersteunt het besluit van de SVB om tot 2010 vast te houden aan het huidige spreidingsbeleid.

Door daling van de personeelsformaties als gevolg van het programma SVB Tien en de efficiencytaakstelling, is bij de kantoren een teveel aan kantoorruimte ontstaan. Door nieuwe activiteiten als de VVA, AIO, de kindertoeslag (WKB) en de WUVO is echter ook weer extra formatie nodig. Dergelijke bewegingen zijn vaak onvoorspelbaar en bemoeilijken een langetermijnvisie op het huisvestingsbeleid. Het huidige teveel aan kantoorruimte geeft de SVB echter voldoende flexibiliteit om hierop te kunnen anticiperen.

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

Tot op heden is het huisvestingsbeleid is erop gericht om kantoorruimte die niet wordt gebruikt, te verhuren. Dit is uiteraard mede afhankelijk van de inrichtingssituatie op een kantoor, toekomstig benodigde formaties en fysieke beveiligingseisen.

Het teveel aan kantoorruimte in de kantoren Breda, Deventer, Rotterdam en Utrecht is deels verhuurd aan externe partijen. In 2010 is 53 procent van de overtollige kantoorruimte in deze vestigingen verhuurd (geweest) aan derden.

Huisvesting 2010	m2	VVO
Beschikbaar Verhuurbaar Vloeroppervlak	97.147	100%
Huisvestingsbehoefte	75.948	78%
Teveel aan kantoorruimte in VVO	21.199	22%
Waarvan commercieel verhuurd aan derden	11.318	12%
Niet verhuurde overtollige kantoorruimte*)	9.881	10%

*) Vanaf 1 januari 2011 worden de overgedragen taken van de WUVO vanuit kantoor Leiden uitgevoerd (ca. 100 fte).

De genoemde resterende niet-verhuurde, overtollige kantoorruimte van de SVB is theoretisch. Deze ruimte is verdeeld over diverse vestigingen van de SVB en soms binnen een vestiging verspreid. Waar mogelijk wordt en is overtollige kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimte. Een aantal vestigingskantoren faciliteert in het binnen de SVB beschikbaarstellen van projectruimte (Zaanstad: DTI-A en in 2010 Groningen: Programma Verzekeren).

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

De financiële leegstand (definitie RGD):

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

Niet-financiële leegstand (definitie RGD):

De fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in vierkante meters VVO (verhuurbare vloeroppervlakte), waarbij wel sprake is van een contract met de klant en de klant schriftelijk aan de RGD heeft verzocht een andere ruimte en andere huurder voor de ruimte te vinden. De panden waarin de SVB is gevestigd zijn eigendom van de SVB. De huurovereenkomst van het huurpand ten behoeve van Kantoor FVP is per 4 september 2009 beëindigd en het pand is overgedragen aan de verhuurder. Omdat de SVB haar panden in eigendom heeft, is de RGD-definitie niet van toepassing.

Na afloop van het programma SVB Tien, wanneer de effecten zijn ingedaald, zal op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een herijking van het spreidingsbeleid van de SVB moeten plaatsvinden.

1.7 Kwaliteitsborging informatievoorziening

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

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

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

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

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

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

Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalshandelaars op de vestigingskantoren van de SVB. De managers Control, Financiën en Facilities van die vestigingen geven elk tertaal een betrouwbaarheidsverklaring af waarin ze de betrouwbaarheid van de vastgelegde informatie bevestigen.

Klant centraal in het werkproces

Van onze bedrijfsprocessen zijn procesbeschrijvingen gemaakt en vastgelegd. Hierin zijn de hoofdprocessen beschreven met de klant als uitgangspunt. Belangrijke gebeurtenissen in het leven van de klant - zoals de geboorte van een kind, het bereiken van de 65-jarige leeftijd of het emigreren naar het land van herkomst - vormen veelal voor ons de aanleiding om een bepaald proces in gang te zetten. Verder worden van alle processen de risico's en de bijbehorende beheersingsmaatregelen geïnventariseerd.

Beheer van niet-financiële informatie

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

De Interne Accountantsdienst (IAD) onderzocht eind 2006 de betrouwbaarheid van het proces van samenstellen van verantwoordingsinformatie uit de QDB. Dit leidde tot een aantal aanbevelingen die in de loop van 2007 zijn doorgevoerd. Afspraken over de kwaliteit zijn vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Het gaat bij de aanbevelingen met name om het vastleggen van afspraken en werkzaamheden in formele AO/IB's. Deze zijn de afgelopen jaren steeds geactualiseerd.

De mogelijkheid om betrouwbare verantwoordingsinformatie te leveren, speelt in toenemende mate een rol bij het beheer van de AOW/Anw- en AKW/TOG-administraties. Het verzamelen van informatie uit deze systemen is vrijwel geheel de taak van de afdeling *Informatievoorziening & Onderzoek*. Op deze afdeling wordt de informatie bewerkt zodat zij in de juiste vorm kan worden opgeleverd. Dat gebeurt via zogenaamde *queries*. Deze queries zijn vastgelegd en worden door een tweede medewerker gecontroleerd. Om fouten te voorkomen wordt de afgesproken informatie zoveel mogelijk automatisch in tabellen gezet. Daarbij vindt een geautomatiseerde plausibiliteitscontrole plaats, waarbij de afwijking van gegevens ten opzichte van de voorgaande periode wordt beoordeeld. Daarna heeft nog een handmatige controle plaats. Pas dan gaan we over tot publicatie van gegevens.

De IAD rapporteert jaarlijks over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de met het ministerie afgesproken prestatie-indicatoren.

De hierboven beschreven processen gelden met name voor de primaire processen (zoals AA en AKW). In het verleden was de kwaliteitsborging van de ondersteunende processen - zoals de registratie van klachten, bezwaar en beroep en fraude - niet in alle gevallen van hetzelfde niveau als dat van de primaire processen. In de afgelopen periode zijn de beschrijvingen van deze ondersteunende processen geactualiseerd.

De bij de totstandkoming van de prestatie-indicatoren betrokken directies van het hoofdkantoor gaven over 2010 eveneens een betrouwbaarheidsverklaring af. Zij gaven daarin aan dat de gepresenteerde cijfers en bijbehorende toelichting op een betrouwbare (ordelijke, controleerbare en deugdelijke) wijze tot stand zijn gekomen.

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

1.8 Productiecijfers AOW / Anw / AKW

Wet	realisatie 2010	begroting 2010	realisatie in %
AOW NL aanvragen	136.704	149.586	91%
AOW BL aanvragen	43.227	41.783	103%
AOW NL mutaties	597.350	720.161	83%
AOW BL mutaties	517.912	591.455	88%

Wet	realisatie 2010	begroting 2010	realisatie in %
Anw NL aanvragen	9.924	12.674	78%
Anw BL aanvragen	4.601	2.773	166%
Anw NL mutaties	110.816	133.201	83%
Anw BL mutaties	31.640	35.009	90%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2010 op basis van informatie Managementinformatiesysteem (MIS) AA.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2010 zijn gebaseerd op gegevens werkgroep Kostprijzen in de Besturing en Beheersing SVB (KBBS) AA.

Het betreft productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2010 op basis van informatie MIS AA.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2010 op basis van gegevens werkgroep KBBS AA.

In lightmodel SZW wordt het aantal mutaties gelijk verondersteld aan het aantal klanten.

Wet	realisatie 2010	begroting 2010	realisatie in %
AKW NL aanvragen	62.716	77.109	81%
AKW BL aanvragen	12.397	11.881	104%
AKW NL mutaties	1.139.902	974.810	117%
AKW BL mutaties	444.940	342.609	130%

Aanvragen:

Opgenomen cijfers Aanvragen realisatie 2010 op basis van informatie MIS AKW.

Opgenomen cijfers Aanvragen begroting 2010 zijn gebaseerd op lightmodel SZW.

Het betreft productiecijfers, exclusief via internet ontvangen en volledig geautomatiseerd afgehandelde aanvragen.

Mutaties:

Opgenomen cijfers Mutaties realisatie 2010 op basis van informatie MIS AKW.

Opgenomen cijfers Mutaties begroting 2010 op basis van gegevens werkgroep KBBS AKW.

In lightmodel SZW wordt het aantal mutaties gelijk verondersteld aan het aantal klanten.

2 Uitvoering; verantwoording per wet

2.1 AOW

2.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW in 2010

	Personen 31-12- 2009	Personen 31-12- 2010	Gemiddeld aantal personen 2010	Uitkerings- jaren 2010	Toekennings- % 2010
volledige uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	208	215	216	216	100,00%
70% uitkering (alleenstaanden)	915.047	920.248	918.203	918.203	100,00%
70% uitkering (partner <65 jaar)	1.166	867	980	980	100,00%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.210.096	1.241.307	1.229.002	1.229.002	100,00%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	196.106	202.386	199.808	199.808	100,00%
Totaal volledige uitkeringen	2.322.623	2.365.023	2.348.209	2.348.209	100,00%
gekorte uitkeringen					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	201	205	205	140	68,39%
70% uitkering (alleenstaanden)	171.190	181.031	176.670	91.089	51,56%
70% uitkering (partner <65 jaar)	761	591	664	436	65,66%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	231.544	245.065	239.442	114.601	47,86%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	86.547	89.420	88.154	54.670	62,02%
Totaal gekorte uitkeringen	490.243	516.312	505.135	260.936	51,66%
Totaal uitkeringen (volledig + gekort)					
90% uitkering (alleenstaanden met kind)	409	420	420	356	84,74%
70% uitkering (alleenstaanden)	1.086.237	1.101.279	1.094.874	1.009.292	92,18%
70% uitkering (partner <65 jaar)	1.927	1.458	1.644	1.416	86,13%
50% uitkering (partner >= 65 jaar)	1.441.640	1.486.372	1.468.444	1.343.603	91,50%
50% uitkering (partner < 65 jaar)	282.653	291.806	287.962	254.478	88,37%
Totaal uitkeringen	2.812.866	2.881.335	2.853.344	2.609.145	91,44%

2.1.2 Oude fouten AOW

Wettelijk gezien hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is onder meer het geval als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden deze posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2010 zijn in de rechtmatigheidssteekproef AOW drie oude fouten geconstateerd. Hierbij was in twee gevallen sprake van het onjuist vaststellen van de verzekerde periode en in één geval van het onjuist berekenen van de korting op de toeslag. De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten in de massa om economische redenen niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (2.881.335 dossiers) kost (geraamd) € 304.701.176. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalingen van € 32.912.131 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 70.709.087 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors.

De totale oude fout bedraagt 0,0175 procent.

2.1.3 Uitkeringslasten AOW

Als gevolg van de vergrijzing neemt het aantal AOW-gerechtigden toe. Hierdoor zijn de uitkeringslasten van de AOW gestegen van € 27.580 miljoen in 2009 tot € 28.618 miljoen in 2010. Dit is € 19 miljoen lager dan werd geraamd in de Juninota 2009.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten AOW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AOW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie	Prognose	Verschil
Uitkeringslasten 2009	27.580	27.570	10
Ontwikkeling aantal AOW-gerechtigden	656	596	60
Ontwikkeling hoogte AOW-pensioen			
- indexering	512	538	-26
- inhoudingen	-81	-15	-66
- inkomensafhankelijke toeslag	-49	-52	3
Uitkeringslasten 2010	28.618	28.637	-19

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2009.

Door de toename van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringen met € 656 miljoen gestegen. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het nettominimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en op 1 juli 2009 geïndexeerd met 1,25 procent, op 1 januari 2010 met 0,64 procent en op 1 juli 2010 met 0,60 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 512 miljoen hoger.

Bij het vaststellen van de hoogte van het AOW-pensioen wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Door wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringen € 81 miljoen lager. AOW'ers met een partner jonger dan 65 jaar ontvangen een gehuwdenpensioen. Als hun partner weinig of geen inkomen heeft dan kan de AOW'er boven op zijn gehuwdenpensioen een inkomensafhankelijke toeslag krijgen. Deze toeslag is maximaal gelijk aan het gehuwdenpensioen. De toeslag is in de loop van de tijd voor steeds meer gerechtigden inkomensafhankelijk geworden. In 2010 leidde dit tot een besparing van € 49 miljoen ten opzichte van 2009.

2.1.4 Uitvoeringskosten AOW

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	89.916	91.720	102%	91.030	82.394
Huisvestingskosten	10.365	8.960	86%	8.546	10.811
Automatiseringskosten	12.345	15.366	124%	11.579	7.156
Bureaukosten	9.794	6.640	68%	8.856	9.646
Diensten en diversen	7.533	6.150	82%	7.156	6.984
Totaal	129.953	128.836	99%	127.167	116.991

2.1.5 Premiebaten AOW

De premiebaten van de AOW zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 17.755 miljoen in 2009 tot € 18.208 miljoen in 2010. De premiebaten zijn

€ 1.028 miljoen lager dan in de Juninota 2009. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de premiebatens AOW.

Prognose en realisatie van de premiebatens AOW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2010	Prognose 2010	Realisatie 2009
Premiepercentage	17,90	17,90	17,90
Premiebatens:			
Premies via loonheffing vóór Afdrachtvermindering	23.898	23.394	23.087
Afdrachtvermindering	-108	-86	-84
Premies via loonheffing na Afdrachtvermindering	23.790	23.308	23.003
Premies via inkomstenheffing	-4.140	-3.564	-4.210
Nabetalingen	-1.457	-524	-1.052
Vrijwillige premies	15	16	14
Totaal premiebatens	18.208	19.236	17.755

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2009.

De afname van de premiebatens 2010 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de afrekeningen met de Belastingdienst. Ultimo 2010 heeft een drietal afrekeningen plaatsgevonden, terwijl er in de juninota 2009 maar twee geraamd waren.

De afrekeningen van de loonheffing 2007 en inkomstenheffing 2005 zijn door de Belastingdienst niet in 2009 verrekend. Het definitieve toedelingspercentage kon niet tijdig worden vastgesteld omdat de benodigde gegevens nog niet volledig beschikbaar waren. Deze afrekeningen hebben, samen met de afrekening inkomstenheffing 2006, in december 2010 plaatsgevonden. De afrekening loonheffing 2008 heeft door de vertraging in de andere afrekeningen niet in 2010 plaatsgevonden. Naar verwachting wordt de loonheffing 2008 medio 2011 afgerekend.

2.1.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW

Voor het afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AOW geldt een tijdslimiet. In onderstaande tabel staan de behaalde resultaten van 2010.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AOW in 2010

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2009	99,7%	98,6%	99,4%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	98,7%	99,5%
2 ^e tertaal 2010	99,7%	98,5%	99,4%
3 ^e tertaal 2010	99,8%	99,0%	99,7%
2010	99,8%	98,8%	99,5%
Mutaties met rechtsgevolg			
2009	99,5%	98,8%	99,3%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	99,1%	99,5%
2 ^e tertaal 2010	99,4%	99,1%	99,3%
3 ^e tertaal 2010	99,8%	99,5%	99,7%
2010	99,6%	99,2%	99,5%
Totaal			
2009	99,6%	98,7%	99,4%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	99,0%	99,5%
2 ^e tertaal 2010	99,6%	99,0%	99,4%
3 ^e tertaal 2010	99,8%	99,3%	99,7%
2010	99,7%	99,1%	99,5%
Streefwaarden 2010	98%	96%	

De streefwaarden voor internationale gevallen zijn vanwege de complexere gevalbehandeling lager gesteld dan voor de nationale gevallen. In 2010 zijn de streefwaarden voor nationaal en voor internationaal ruim behaald.

2.2 Anw

2.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw in 2010

	Personen 31-12-2009	Personen 31-12-2010	Gemiddeld aantal personen 2010	Uitkerings- jaren 2010
Ingangsdatum recht voor 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	770	489	618	543
Alleen nabestaanden	27.326	23.872	25.316	20.246
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	123	64	91	65
Alleen nabestaanden	4.598	3.938	4.223	2.378
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996				
- Vrouwen				
nabestaanden + halfwezen	9.656	9.417	9.847	8.287
Alleen nabestaanden	42.417	39.341	40.854	34.367
Halfwezen	8.139	8.358	7.972	7.972
- Mannen				
nabestaanden + halfwezen	1.385	1.346	1.429	1.017
Alleen nabestaanden	4.223	3.819	4.050	2.609
Halfwezen	6.450	6.320	6.359	6.359
Totaal (exclusief wezen)	105.087	96.964	100.759	83.843
Wezenuitkeringen	1.408	1.395	1.396	1.396
Totaal (inclusief wezen)	106.495	98.359	102.155	85.239

2.2.2 Oude fouten Anw

Volgens de wet hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Bijvoorbeeld als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden deze posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Daaraan is wel een voorwaarde verbonden, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2010 zijn in de Anw vijf oude fouten geconstateerd. In twee gevallen ging het om fouten in de inkomensvaststelling. Omdat de inkomens jaarlijks worden herbeoordeeld, is hier geen herstelplan voor gemaakt.

In de overige drie gevallen betrof het een fout in de verzekeringstijdvakken. De Raad van Bestuur heeft op basis van economische criteria besloten deze drie oude fouten niet te herstellen. Het onderzoeken van de totale massa (98.359 dossiers) kost (geraamd) € 13.175.188. Daarbij komen de als gevolg van het herstel te maken geraamde nabetalings ad € 11.995.037 voor te laag vastgestelde uitkeringen. De totale geraamde kosten overschrijden de geraamde baten van € 8.679.191 als gevolg van het herstel van te hoog vastgestelde uitkeringen fors.

De totale oude fout bedraagt 0,2339 procent.

2.2.3 Uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten van de Anw zijn gedaald van € 1.224 miljoen in 2009 tot € 1.137 miljoen in 2010. Dit komt voornamelijk doordat het aantal gerechtigden voortdurend daalt sinds de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw). Alleen nabestaanden die geboren zijn vóór 1950 krijgen nog een uitkering. Nabestaanden die later zijn geboren, krijgen alleen Anw als zij thuiswonende kinderen jonger dan achttien jaar hebben, of als zij arbeidsongeschikt zijn. Door deze wijziging is de instroom van nieuwe gerechtigden sterk gedaald.

De uitkeringslasten 2010 zijn € 28 miljoen lager dan in de Juninota 2009 werd geraamd.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten Anw.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten Anw (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie	Prognose	Vershil
Uitkeringslasten 2009	1.224	1.223	1
Ontwikkeling aantal nabestaanden			
- nabestaanden	-101	-80	-21
- regres verkeersdoden	0	0	0
Ontwikkeling hoogte Anw-uitkering			
- indexering	16	24	-8
- inhoudingen	-2	-2	0
Uitkeringslasten 2010	1.137	1.165	-28

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2009.

Door de afname van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringslasten met € 101 miljoen gedaald. Als het overlijden het gevolg is van een gebeurtenis (zoals een verkeersongeval, medische fout, bedrijfsongeval of geweldpleging) waarvoor iemand aansprakelijk gesteld kan worden, dan kan de SVB de uitkeringslasten verhalen. De SVB heeft met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten voor de afkoop van het regresrecht bij verkeersongevallen. Het regres is gelijk aan 2009 en bedraagt ongeveer € 3 miljoen.

De Anw-uitkering is net als het AOW-pensioen gekoppeld aan het netto-minimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de cao-lonen en is op 1 juli 2009 geïndexeerd met 1,25 procent, op 1 januari 2010 met 0,64 procent en op 1 juli 2010 met 0,60 procent. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 16 miljoen hoger. Bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering wordt ook rekening gehouden met de belastingen en premies die worden ingehouden op het minimumloon en de Anw-uitkering. Door wijzigingen in de inhoudingen zijn de uitkeringen € 2 miljoen lager.

2.2.4 Uitvoeringskosten Anw

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	20.234	18.883	93%	18.157	17.456
Huisvestingskosten	2.289	1.798	79%	1.827	1.865
Automatiseringskosten	1.728	2.142	124%	1.731	977
Bureaunkosten	998	821	82%	991	1.236
Diensten en diversen	2.086	1.601	77%	1.635	1.825
Totaal	27.335	25.245	92%	24.341	23.359

2.2.5 Premiebaten Anw

De premiebaten van de Anw zijn volgens de EMU-definitie gestegen van € 1.223 miljoen in 2009 tot € 1.314 miljoen in 2010. De premiebaten zijn € 31 miljoen lager dan in de Juninota 2009. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de premiebaten Anw.

Prognose en realisatie van de premiebaten Anw (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie 2010	Prognose 2010	Realisatie 2009
Premiepercentage	1,10	1,10	1,10
Premiebaten:			
Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering	1.707	1.618	1.593
Afdrachtvermindering	-8	-6	-5
Premies via loonheffing na afdrachtvermindering	1.699	1.612	1.588
Premies via inkomstenheffing	-264	-194	-267
Nabetalingen	-122	-74	-99
Vrijwillige premies	1	1	1
Totaal premiebaten	1.314	1.345	1.223

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2009.

De afname van de premiebaten 2010 ten opzichte van de prognose wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere verrekeringen van premies via inkomstenheffing. De inkomstenheffing in 2010 is een grotere last dan in de raming van juni 2009 werd geraamd, doordat enerzijds de premie-inkomsten lager zijn en anderzijds de voorlopige teruggaven hoger zijn.

De afrekeningen van de loonheffing 2007 en inkomstenheffing 2005 zijn door de Belastingdienst niet in 2009 verrekend. Het definitieve toedelingspercentage kon niet tijdig worden vastgesteld omdat de benodigde gegevens nog niet volledig beschikbaar waren. Deze afrekeningen hebben, samen met de afrekening inkomstenheffing 2006, in december 2010 plaatsgevonden. De afrekening loonheffing 2008 heeft door de vertraging in de andere afrekeningen niet in 2010 plaatsgevonden. Naar verwachting wordt de loonheffing 2008 medio 2011 afgerekend.

2.2.6 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de Anw. In de tabel staan de resultaten van 2010.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties Anw in 2010

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2009	98,5%	96,2%	98,0%
1 ^e tertaal 2010	98,4%	97,4%	98,1%
2 ^e tertaal 2010	98,2%	96,4%	97,7%
3 ^e tertaal 2010	98,8%	98,0%	98,6%
2010	98,5%	97,2%	98,1%
Mutaties met rechtsgevolg			
2009	98,2%	96,8%	97,9%
1 ^e tertaal 2010	99,1%	97,8%	98,9%
2 ^e tertaal 2010	98,9%	98,5%	98,8%
3 ^e tertaal 2010	99,4%	98,5%	99,2%
2010	99,1%	98,3%	98,9%
Totaal			
2009	98,3%	96,7%	98,0%
1 ^e tertaal 2010	99,0%	97,7%	98,7%
2 ^e tertaal 2010	98,8%	97,9%	98,6%
3 ^e tertaal 2010	99,2%	98,3%	99,0%
2010	99,0%	98,0%	98,8%
Streefwaarden 2010	96%	96%	

Bij zowel Anw nationaal als Anw internationaal zijn de streefwaarden gehaald.

2.3 AKW

2.3.1 Uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten van de AKW zijn gedaald van € 3.401 miljoen in 2009 tot € 3.371 miljoen in 2010. De uitkeringslasten in 2010 komen hiermee € 32 miljoen hoger uit dan geraamd in de Juninota 2009.

Door de wijzigingen van het aantal kinderen en de leeftijdsverdeling dalen de uitkeringslasten met € 29 miljoen. De kinderbijslagbedragen zijn na 1 januari 2009 niet meer geïndexeerd. Er is dan ook geen effect op de uitkeringslasten door indexering.

De wetswijziging AKW per 1 januari 1995 - waarbij de gezinsopslagen zijn afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van zes jaar en ouder zijn verlaagd - zorgt voor een besparing van € 1 miljoen. In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten AKW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AKW (1 = € 1 miljoen)

	Realisatie	Prognose	Verschil
Uitkeringslasten 2009	3.401	3.382	19
Ontwikkeling aantal kinderen	-29	-28	-1
Ontwikkeling hoogte kinderbijslag			
- indexering	0	0	0
- nominale verhoging	0	0	0
- wetswijziging per 1 januari 1995	-1	-15	14
Uitkeringslasten 2010	3.371	3.339	32

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2009.

2.3.2 Uitvoeringskosten AKW

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	55.005	54.655	99%	51.558	49.150
Huisvestingskosten	7.382	7.036	95%	7.274	5.972
Automatiseringskosten	7.959	6.864	86%	8.381	5.081
Bureaunkosten	3.193	2.214	69%	2.819	2.285
Diensten en diversen	4.491	4.216	94%	5.024	4.180
Totaal	78.030	74.985	96%	75.056	66.668

2.3.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AKW

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AKW. In de tabel staan de resultaten van 2010.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2010

	Nationaal	Internationaal	Totaal
Aanvragen			
2009	99,7%	94,7%	99,3%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	95,8%	99,4%
2 ^e tertaal 2010	99,6%	95,9%	99,4%
3 ^e tertaal 2010	99,7%	96,3%	99,5%
2010	99,7%	96,0%	99,4%
Mutaties met rechtsgevolg			
2009	99,7%	98,1%	99,5%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	98,4%	99,6%
2 ^e tertaal 2010	99,7%	98,5%	99,5%
3 ^e tertaal 2010	99,8%	98,7%	99,6%
2010	99,7%	98,6%	99,6%
Totaal			
2009	99,7%	97,7%	99,5%
1 ^e tertaal 2010	99,7%	98,1%	99,6%
2 ^e tertaal 2010	99,7%	98,2%	99,5%
3 ^e tertaal 2010	99,8%	98,5%	99,6%
2010	99,7%	98,3%	99,5%
Streefwaarden 2010	96%	96%	

Voor AKW nationaal werden de streefwaarden ruim gehaald.

2.4 AIO

2.4.1 Oude fouten AIO

Wettelijk gezien hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is onder meer het geval als ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Zijn de posten wel herstelbaar en besluit de organisatie hiertoe, dan worden deze posten eveneens buiten de evaluatie gehouden. Er geldt dan wel een voorwaarde, namelijk dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2010 zijn in de AIO 56 oude fouten geconstateerd, waarvan 25 fouten zijn gemaakt door de gemeenten. Deze 25 fouten van de gemeenten zijn niet opgenomen in de evaluatie, omdat de gemeenten deze fouten in voorgaande jaren hebben gemaakt en bij de conversie zijn overgegaan naar de SVB.

In de overige 31 oude fouten zaten 4 fouten in de inkomensvaststelling. Omdat inkomens jaarlijks worden herbeoordeeld, is hier geen apart herstelplan voor nodig. De SVB onderzoekt nog nader binnen welke juridische kaders herstel van bepaalde oude fouten mogelijk is. Daarom zijn voor het jaar 2010 ook voor de resterende 27 fouten nog geen herstelplannen opgesteld. Als gevolg hiervan zijn de oude fouten meegenomen in de totale foutevaluatie.

Dit leidt tot de volgende onrechtmatigheid in de AIO:

- Recente fouten 0,77%
- Oude fouten 0,35%
- Totaal onrechtmatig 1,12%

De onrechtmatigheid van oude fouten van de gemeenten in voorgaande jaren bedraagt 0,62%.

2.4.2 Uitkeringslasten AIO

Vanaf 1 januari 2010 is de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO, voorheen WWB65+ genaamd) een wettelijke taak van de SVB.

De uitkeringslasten AIO zijn het product van twee factoren: het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling. Door de vergrijzing van de bevolking neemt het aantal AOW-gerechtigden steeds verder toe. Omdat de AIO een aanvulling is op de gekorte AOW, neemt het aantal gerechtigden met een AIO-aanvulling daardoor eveneens toe.

In onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal AIO-gerechtigden en de hoogte van de AIO-aanvulling in 2010 ten opzichte van 2009.

Ultimo 2010 zijn er 38.484 huishoudens met een AIO. Ultimo 2009 had de SVB 31.553 WWB65+-huishoudens. Het is niet mogelijk dit aantal te vergelijken met het aantal gerechtigden (voor toen nog de WWB65+) bij de SVB in 2009, omdat de SVB de regeling in 2009 nog niet voor alle gemeenten uitvoerde. Het CBS toont ultimo 2009 in totaal 35.760 WWB65+-huishoudens. Door de toename van het aantal AIO-huishoudens bij de SVB zijn de uitkeringslasten in totaal met € 69,2 miljoen gestegen. Hiervan wordt € 45,9 miljoen verklaard door de overgang van de WWB65+ van de gemeenten naar de SVB in 2009, € 12,3 miljoen komt door de jaarovergang. De overige € 11,0 miljoen betreft het werkelijke volume-effect.

De AIO-aanvulling vult het gekorte AOW-pensioen aan tot het minimuminkomen. De netto AIO-aanvulling inclusief vakantiegeld is gekoppeld aan het netto AOW-pensioen inclusief vakantiegeld. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de Cao-lonen en is op 1 januari 2010 met 0,64 procent en op 1 juli 2010 met 0,60 procent geïndexeerd. Door deze indexeringen waren de uitkeringen € 2,5 miljoen hoger dan in 2009. Bij het vaststellen van de hoogte van de AIO-aanvulling wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Als gevolg van wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringslasten € 0,9 miljoen lager.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de AIO door de bovenstaande ontwikkelingen in 2010 met € 70,8 miljoen toe ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2010 komen daarmee uit op € 202,4 miljoen.

Uitkeringslasten AIO

		1 = € 1 mln
Uitkeringslasten 2009		131,6
Verschillen in uitkeringslasten 2010 ten opzichte van 2009:		
Ontwikkeling aantal AIO-gerechtigden		
- Conversie 2009	45,9	
- Jaarovergang	12,3	
- volume-effect	11,0	
Ontwikkeling hoogte AIO-uitkering		
- Indexering	2,5	
- inhoudingen werknemerslasten	-0,9	
		70,8
Uitkeringslasten 2010		202,4

2.4.3 Uitvoeringskosten AIO

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	8.443	8.889	105%	4.487	3.383
Huisvestingskosten	1.338	1.560	117%	948	396
Automatiseringskosten	489	300	61%	167	89
Bureaunkosten	138	336	243%	217	90
Diensten en diversen	212	625	295%	330	120
Totaal	10.620	11.710	110%	6.149	4.078

2.4.4 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AIO

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de AIO. In de tabel staan de resultaten van 2010.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AIO in 2010

	Totaal
Aanvragen	
2009	91,9%
1 ^e tertaal 2010	94,5%
2 ^e tertaal 2010	94,7%
3 ^e tertaal 2010	96,6%
2010	95,3%
Mutaties met rechtsgevolg	
2009	95,5%
1 ^e tertaal 2010	98,8%
2 ^e tertaal 2010	96,5%
3 ^e tertaal 2010	97,0%
2010	97,2%
Totaal	
2009	94,8%
1 ^e tertaal 2010	97,7%
2 ^e tertaal 2010	96,3%
3 ^e tertaal 2010	96,9%
2010	96,8%
Streefwaarde 2010	95%

De streefwaarde over 2010 is gehaald.

2.5 TOG

2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TOG

Sinds 1 april 2010 is de gewijzigde TOG-regeling van kracht. Over de uitvoering van de nieuwe TOG staat meer in hoofdstuk 1 van het jaarslag. De TOG-regeling wordt uitgekeerd op kwartaalbasis.

In 2010 zijn er 9.753 aanvragen binnengekomen. In dezelfde periode zijn er 11.869 aanvragen afgehandeld die tot een beschikking hebben geleid. De voorraad is dus flink gedaald, ondanks de extra werkzaamheden bij de invoering van de nieuwe TOG-regeling is er geen grotere voorraad van nog te behandelen aanvragen ontstaan.

In de onderstaande tabel staat het aantal afgehandelde aanvragen en toekenningen in 2010, uitgesplitst naar de 'oude' en de 'nieuwe' TOG-regeling.

Aanvragen en toekenningen TOG in 2010

	Oude TOG-regeling	Nieuwe TOG-regeling	Totaal
Afgehandelde aanvragen 1 ^e kwartaal	5.223	-	5.223
Afgehandelde aanvragen 2 ^e kwartaal	1.814	1.384	3.198
Afgehandelde aanvragen 3 ^e kwartaal	160	1.661	1.821
Afgehandelde aanvragen 4 ^e kwartaal	209	1.418	1.627
Totaal	7.406	4.463	11.869
Toekenningen 2010	4.637	3.127	7.764

De uitkeringslasten in 2010 bedragen € 54,6 miljoen.

Om voor de nieuwe regeling in aanmerking te komen moeten bestaande TOG-kliënten een geldige AWBZ-indicatie terugsturen. In 2010 zijn er ongeveer 29.800 AWBZ-indicaties van bestaande TOG-kliënten verwerkt.

De nieuwe instroom lijkt in 2010 wat lager dan eerder door ons was geraamd. De instroom van oude TOG gevallen lijkt wel hoger dan we geraamd hadden. Per saldo is de instroom hoger. Het aantal aanvragen is hoger dan geraamd.

2.5.2 Uitvoeringskosten TOG

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	4.880	4.259	87%	4.796	2.467
Huisvestingskosten	542	427	79%	433	221
Automatiseringskosten	405	374	92%	385	58
Bureaukosten	366	125	34%	157	58
Diensten en diversen	389	475	122%	475	3.875
Totaal	6.582	5.660	86%	6.246	6.679

2.5.3 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2010

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg voor de TOG. In de tabel staan de resultaten van 2010.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2010

	Totaal
Aanvragen	
2009	99,8%
1 ^e tertaal 2010	99,5%
2 ^e tertaal 2010	99,7%
3 ^e tertaal 2010	99,9%
2010	99,6%
Mutaties met rechtsgevolg	
2009	98,6%
1 ^e tertaal 2010	98,7%
2 ^e tertaal 2010	99,5%
3 ^e tertaal 2010	99,2%
2010	99,1%
Totaal	
2009	99,5%
1 ^e tertaal 2010	99,4%
2 ^e tertaal 2010	99,5%
3 ^e tertaal 2010	99,6%
2010	99,5%
Streefwaarde 2010	85%

De streefwaarde is ruimschoots gehaald.

2.6 TAS

2.6.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2010 zijn er 347 TAS-vergoedingen toegekend, 28 meer dan in 2009 (319). Deze vergoedingen bedragen samen ruim € 6,2 miljoen. Dit is 121 procent van de begroting 2010. Daarnaast is er voor € 3,1 miljoen aan terugvorderingen ingesteld. Dit is eveneens 121 procent van de begroting 2010. De uitkeringslasten na aftrek van terugvorderingen komen uit op bijna € 3,1 miljoen (ook 121 procent van de begroting 2010).

Ontwikkeling van het aantal vergoedingen TAS en TNS

Periode	2009	2010	1 ^e tert. 2010	2 ^e tert. 2010	3 ^e tert. 2010
Ingediende aanvragen	485	494	175	144	175
Toekenning TAS	319	347	125	102	120
Toekenning TNS	72	102	37	32	33
Afwijzingen zowel TAS als TNS	96	59	17	13	29
totaal uitkeringsbedrag TAS (1 = € 1.000)	5.575	6.283	2.263	1.847	2.173
totaal uitkeringsbedrag TNS (1 = € 1.000)	1.262	1.847	670	579	598

2.6.2 Uitvoeringskosten TAS

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	270	307	114%	304	156
Huisvestingskosten	35	54	154%	39	12
Automatiseringskosten	7	5	71%	4	3
Bureaunkosten	20	18	90%	21	5
Diensten en diversen	735	757	103%	946	584
Totaal	1.067	1.141	107%	1.314	760

2.6.3 Ontwikkeling aantal afwijzingen TAS in 2010

Ontwikkeling aantal afgewezen TAS-vergoedingen

Periode	2009	2010	1 ^e tert. 2010	2 ^e tert. 2010	3 ^e tert. 2010
TAS-voorschot					
Geen nabestaande volgens regeling	3	10	3	2	5
Geen maligne mesothelioom	62	41	12	8	21
Niet arbeidsgerelateerd	72	100	35	32	33
Al ontvangen bedrag	2	0	0	0	0
Geen nabestaande aanwezig	7	4	0	1	3
Verhaalbaar op werkgever	2	0	0	0	0
Niet bij leven aangevraagd	6	0	0	0	0
Aanvraag ingetrokken	2	1	1	0	0
Overig	12	5	3	2	0
Totaal	168	161	54	45	62

2.6.4 Ontwikkeling van het aantal TAS-terugvorderingen in 2010

Ontwikkeling TAS terugvorderingen

	2009	2010	1 ^e tert. 2010	2 ^e tert. 2010	3 ^e tert. 2010	2009 Bedrag (1 = € 1.000)	2010 Bedrag (1 = € 1.000)
Ingestelde terugvorderingen over 2003	0	1	1	0	0	3	16
Ingestelde terugvorderingen over 2004	4	0	0	0	0	65	0
Ingestelde terugvorderingen over 2005	1	0	0	0	0	16	0
Ingestelde terugvorderingen over 2006	1	1	1	0	0	16	16
Ingestelde terugvorderingen over 2007	9	1	1	0	0	185	17
Ingestelde terugvorderingen over 2008	51	4	2	1	1	865	68
Ingestelde terugvorderingen over 2009	83	54	34	14	6	1.438	946
Ingestelde terugvorderingen over 2010	0	115	23	37	55	0	2.082
Totaal terugvorderingen	149	176	62	52	62	2.588	3.145
Ontvangen over 2003	0	1	1	0	0	3	16
Ontvangen over 2004	5	0	0	0	0	81	0
Ontvangen over 2005	1	0	0	0	0	16	0
Ontvangen over 2006	1	1	1	0	0	16	16
Ontvangen over 2007	13	1	1	0	0	252	17
Ontvangen over 2008	56	3	2	1	0	950	51
Ontvangen over 2009	74	63	37	18	8	1.281	1.104
Ontvangen over 2010	0	102	16	40	46	0	1.846
Totaal ontvangen	150	171	58	59	54	2.599	3.050
Nog te ontvangen over 2003	0	0	0	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2004	0	0	0	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2005	0	0	0	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2006	0	0	0	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2007	0	0	0	0	0	0	0
Nog te ontvangen over 2008	0	1	0	0	1	0	17
Nog te ontvangen over 2009	9	0	6	2	0	157	0
Nog te ontvangen over 2010	0	13	7	4	13	0	235
Totaal nog te ontvangen	9	14	13	6	14	157	252

2.6.5 Percentage bij leven TAS

De onderstaande tabel geeft inzicht in het percentage vergoedingen dat bij leven is uitgekeerd. Hierbij is rekening gehouden met mensen die niet bij de SVB bekend zijn, maar wel bij het IAS. Mensen die zijn afgewezen vanwege redenen die niet te maken hebben met overlijden, zijn buiten beschouwing gelaten. Het percentage bij leven wordt berekend over de betalingen in jaar t, waarbij een deel van de afwijzingen op grond van vroegtijdig overlijden wordt meegenomen, evenals de gevallen die niet bij de SVB terechtkomen omdat de werkgever al tot uitkeren is overgegaan.

Percentage TAS-uitkeringen bij leven uitgekeerd in 2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Betaald bij leven	232	277	265	281	281	307
Overleden voor uitkering	42	40	39	60	58	50
Totaal	274	317	304	341	339	357
Percentage vergoedingen bij leven	84,7%	87,4%	87,2%	82,4%	82,9%	86,0%

2.7 Wet op het kindgebonden budget (WKB)

De Belastingdienst is uitvoerder van de Wet op het kindgebonden budget. Deze regeling is inkomensafhankelijk. De Belastingdienst en de SVB hebben afspraken gemaakt over de uitvoering van deze toeslag. Voor een goede uitvoering van de regeling in Nederland, levert de SVB periodiek aan de Belastingdienst/Toeslagen informatie over AKW-gerechtigden. Mede op basis van deze gegevens betaalt de Belastingdienst de kindertoeslag uit.

2.7.1 Uitkeringslasten WKB

Voor gezinnen waarvan een van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen samenlopen met buitenlandse regelingen. De WKB is evenals de Kinderbijslag, de TOG en de Kinderopvangtoeslag aangewezen als gezinsbijslag in de zin van Verordening (EG) nr. 883/2004 (tot 1 mei 2010 gold Verordening (EEG) nr. 1408/71). De SVB past de Europese verordening toe die bepaalt welk land de gezinsbijslag uitbetaalt en welk land eventueel aanvult.

De SVB betaalt dan de aanvullende Nederlandse gezinsbijslag uit en vordert teveel betaalde gezinsbijslag terug. De SVB informeert de klanten over de mogelijkheid van aanvullende rechten uit Nederland en de buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen, zoals het kindgebonden budget.

De SVB heeft in 2010 gemiddeld aan 7.797 kinderen (in 6.835 gezinnen) een uitkering voor de WKB uitbetaald. De uitkeringslasten in 2010 bedragen € 4,99 miljoen.

2.7.2 Uitvoeringskosten WKB

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	817	2.219	272%	2.784	2.294
Huisvestingskosten	234	380	162%	438	212
Automatiseringskosten	89	78	88%	123	188
Bureaunkosten	36	81	225%	97	61
Diensten en diversen	124	172	139%	161	62
Totaal	1.300	2.930	225%	3.603	2.817

2.8 Bijstand Buitenland

Vanaf 1 januari 2009 heeft de SVB de uitvoering van de Bijstand Buitenland van het Agentschap SZW overgenomen. De uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland zijn afhankelijk van het aantal bijstandsgerechtigden en de uitkeringslasten per gerechtigde. De uitkeringslasten per gerechtigde worden gevormd door een normbedrag, gebaseerd op de levensstandaard van het betreffende land, eventueel aangevuld met vergoeding voor medische kosten, woonlasten en bankkosten. De regeling Bijstand Buitenland betreft een afgesloten regeling: dit houdt in dat er geen nieuwe gerechtigden meer bij komen. Het aantal gerechtigden daalde van 271 ultimo 2009 tot 253 ultimo 2010. De gerechtigden zijn verspreid over 25 landen.

In onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal bijstandsgerechtigden en de hoogte van de gemiddelde bijstandsbetalingen in 2010 ten opzichte van 2009. De daling van het aantal gerechtigden zorgt voor een daling van de uitkeringslasten met € 110.000. Daarnaast is de gemiddelde bijstandsuitkering gestegen, wat zorgt voor een stijging van de uitkeringslasten met € 209.000.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de Bijstand Buitenland door de bovenstaande ontwikkelingen in 2010 met € 99.000 toe ten opzichte van vorig jaar. De uitkeringslasten voor 2010 komen daarmee uit op € 1,6 miljoen. Dit is € 0,1 miljoen hoger dan begroot (€ 1,5 miljoen).

Uitkeringslasten Bijstand Buitenland

	1 = € 1.000
Uitkeringslasten 2009	1.546
Verschillen in uitkeringslasten 2010 ten opzichte van 2009:	
Ontwikkeling aantal bijstandsgerechtigden	-110
Ontwikkeling hoogte gemiddelde bijstandsuitkering	209
	99
Uitkeringslasten 2010	1.645

2.8.1 Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	219	510	233%	452	114
Huisvestingskosten	41	80	195%	61	17
Automatiseringskosten	7	6	86%	7	6
Bureaunkosten	16	24	150%	25	2
Diensten en diversen	57	67	118%	70	2
Totaal	340	687	202%	615	141

2.9 Uitvoeringskosten MKOB

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	520	235	45%	-	-
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-
Automatiseringskosten	-	-	-	-	-
Bureaunkosten	210	15	7%	-	-
Diensten en diversen	-	-	-	-	-
Totaal	730	250	34%	-	-

2.10 Uitvoeringskosten Niet-SV

1 = € 1.000	Begroting 2010	Realisatie 2010	Real. 2010 t.o.v. Begr. 2010 in %	Realisatie 2009	Realisatie 2008
Personeelskosten	23.608	24.191	102%	24.846	19.586
Huisvestingskosten	5.307	4.596	87%	6.268	4.798
Automatiseringskosten	870	902	104%	1.048	554
Bureaunkosten	2.033	1.885	93%	1.828	1.745
Diensten en diversen	3.170	2.964	94%	3.140	3.418
Totaal	34.988	34.538	99%	37.130	30.101

3 Beleidsinformatie

3.1 Aantallen

3.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet

Tabel 1a Afgehandelde aanvragen naar wet

Wet	Realisatie 2009	Realisatie 2010	1 ^e tertaal 2010	2 ^e tertaal 2010	3 ^e tertaal 2010
AOW	202.267	198.832	60.966	53.866	84.000
Anw	15.577	13.761	4.841	4.495	4.425
AIO		5.819	1.906	1.946	1.967
TAS	463	494	175	144	175
Totaal	218.307	218.906	67.888	60.451	90.567

Tabel 1b

Wet	Realisatie 2009	Realisatie 2010	1 ^e kwartaal 2010	2 ^e kwartaal 2010	3 ^e kwartaal 2010	4 ^e kwartaal 2010
AKW	205.734	206.922	51.763	49.236	53.016	52.907
TOG	18.053	11.869	5.133	3.288	1.821	1.627
Totaal	223.787	218.791	56.896	52.524	54.837	54.534

Alle afgehandelde aanvragen zijn geteld. Afhandeling kan resulteren in een afwijzing of een positieve beschikking. Het afgeven van de positieve beschikking wil nog niet zeggen dat er vanaf dat moment recht op een uitkering ontstaat.

3.1.2 Instroom gerechtigden

Tabel 2a Instroom gerechtigden

Wet	Realisatie 2009	Realisatie 2010	1 ^e tertaal 2010	2 ^e tertaal 2010	3 ^e tertaal 2010
AOW	197.246	189.988	70.500	65.642	53.846
Anw	11.412	10.391	4.060	3.184	3.147
TAS	319	346	125	102	119
Totaal	208.977	200.725	74.685	68.928	57.112

Tabel 2b

Wet	Realisatie	Realisatie	1 ^e	2 ^e	3 ^e	4 ^e
	2009	2010	kwartaal	kwartaal	kwartaal	kwartaal
			2010	2010	2010	2010
AKW	118.982	124.396	31.878	28.716	31.479	32.323
TOG	12.731	7.764	2.702	2.790	1.217	1.055
Totaal	131.713	132.160	34.580	31.506	32.696	33.378

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking, maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij 65 jaar oud zijn en het recht tot uitbetaling komt. Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks het feit dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.

Tabel 3 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2010¹⁾

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >=65 jaar	10.183	42.064	52.247
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	768	1.431	2.199
Gehuwden met partner < 65 jaar	46.268	10.978	57.246
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	2.058	982	3.040
Ongehuwdenpensioenen	11.244	18.790	30.034
Eenouderpensioenen	37	7	44
Totaal	70.558	74.252	144.810
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >=65 jaar	3.457	9.909	13.366
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	231	301	532
Gehuwden met partner < 65 jaar	14.705	2.978	17.683
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	1.078	361	1.439
Ongehuwdenpensioenen	4.781	7.347	12.128
Eenouderpensioenen	21	9	30
Totaal	24.273	20.905	45.178
Totaal Generaal	94.831	95.157	189.988

1) Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

Tabel 4 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2010¹⁾

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	2	5	7
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	0	0
Totaal	2	5	7
Niet-samenwonend			
Alleen nabestaandenuitkering	9	41	50
Nabestaanden + halfwezenuitkering	0	2	2
Totaal	9	43	52
Totaal voor 1-7-1996	11	48	59
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Alleen nabestaandenuitkering	719	5.430	6.149
Nabestaanden + halfwezenuitkering	363	1.817	2.180
Alleen halfwezenuitkering	780	966	1.746
Totaal vanaf 1-7-1996	1.862	8.213	10.075
Wezenuitkering			
<=9 jaar	20	27	47
10 t/m 15 jaar	35	37	72
16 t/m 27 jaar	72	66	138
Totaal wezen	127	130	257
Totaal Generaal	2.000	8.391	10.391

1) Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.

Tabel 5 Ontwikkeling aantal TAS-vergoedingen

Periode	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	76			
2e kwartaal	70			
3e kwartaal	75			
4e kwartaal	69			
1e tertiaal		101	99	125
2e tertiaal		101	116	102
3e tertiaal		103	104	120
Totaal	290	305	319	347

3.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland

Tabel 6 Instroom AOW- en Anw-gerechtigden naar woonland in 2010

Woonland	AOW	Anw
Nederland	168.658	9.732
Nederlandse Antillen	335	3
Aruba	198	1
Curaçao	78	6
St. Maarten	2	0
Totaal	169.271	9.742
Buitenland	20.717	649
Waarvan in:		
Europese Unie		
België	4.603	147
Bulgarije	10	1
Cyprus	8	0
Denemarken	51	0
Duitsland	2.978	146
Estland	0	0
Finland	22	3
Frankrijk	812	19
Griekenland	138	2
Groot-Brittannië	631	15
Hongarije	32	2
Ierland	56	0
Italië	413	19
Letland	3	0
Litouwen	0	0
Luxemburg	47	1
Malta	21	2
Oostenrijk	134	3
Polen	56	29
Portugal	288	9
Roemenië	6	0
Slovenië	8	0
Slowakije	9	2
Spanje	2.875	91
Tsjechië	20	5
Zweden	161	5
Totaal	13.382	501
EER-Landen		
IJsland	1	0
Liechtenstein	0	0
Noorwegen	111	2
Totaal	112	2

Vervolg tabel 6

Woonland	AOW	Anw
Andere verdragslanden		
Argentinië	7	0
Australië	626	1
Bosnië-Herzegovina	63	1
Brazilië	48	1
Canada	814	8
Chili	33	0
Indonesië	72	2
Israël	56	0
Kaapverdië	78	2
Kroatië	131	3
Macedonië	38	0
Marokko	811	61
Nieuw-Zeeland	178	1
Servië en Montenegro	80	3
Suriname	300	2
Thailand	85	2
Tunesië	46	1
Turkije	1.641	26
Verenigde Staten	864	7
Zuid-Afrika	202	3
Zwitserland	432	5
Overige verdragslanden	267	12
Totaal verdragslanden	6.872	141
Niet-verdragslanden		
Andorra	3	0
China	8	0
India	7	0
Japan	192	4
Tanzania	3	0
Overige	138	1
Totaal niet-verdragslanden	351	5
Totaal Generaal	189.988	10.391

Tabel 7 Aantal ontvangen detachingsverklaringen E101 naar geldigheidsduur en woonland in het derde kwartaal van 2010

Woonland	<3 maanden	3-6 maanden	6-12 maanden	> 12 maanden	Totaal
België	101	65	430	50	646
Bulgarije	9	40	7		56
Cyprus			10		10
Denemarken	1	1	3	1	6
Duitsland	2.854	1.436	1.132	630	6.052
Estland	19	67	48	16	150
Finland	1	6	1	7	15
Frankrijk	442	101	14	12	569
Griekenland			25		25
Groot-Brittannië	104	79	262	116	561
Hongarije	6				6
Ierland			1	4	5
IJsland				1	1
Italië	235	133	50	10	428
Letland	4			18	22
Liechtenstein					0
Litouwen		1	3	2	6
Luxemburg	43	6	7	1	57
Malta					0
Noorwegen	1	1	2	4	8
Oostenrijk	27	2	3	3	35
Polen	1.187	535	899	137	2.758
Portugal	48	63	302	36	449
Roemenië		40			40
Slovenië	170	80	37	7	294
Slowakije	55	96	33	6	190
Spanje	9	6	16	5	36
Tsjechië	121	11	24	3	159
Zweden	1		2	1	4
Zwitserland	1	1	1	3	6
Totaal	5.439	2.770	3.312	1.073	12.594

3.1.4 Aantal gerechtigden

Tabel 8 Aantal gerechtigden naar wet uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

Wet	Stand ultimo	Instroom	Uitstroom	Stand ultimo
	2009	2010	2010	2010 ¹⁾
AOW	2.812.866	189.988	121.519	2.881.335
Anw	106.495	10.391	18.527	98.359
AKW	1.932.708	124.396	129.413	1.927.691
AIO ²⁾	31.553	9.730	2.799	38.484
TOG ³⁾	63.794	7.764	5.538	66.020
Totaal	4.947.416	342.269	277.796	5.011.889

¹⁾ Stand ultimo 2010 betreft voor AKW en TOG voorlopige cijfers. Aantal gerechtigden ultimo 2009 betreft definitieve cijfers.

²⁾ Vergelijkende cijfers 2009 betreffen WWB65+. Instroom is inclusief instroom wegens conversie.

Tabel 9 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2010

	Man	Vrouw	Totaal
Volledig op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	593.706	601.522	1.195.228
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	21.973	24.106	46.079
Gehuwden met partner < 65 jaar	164.470	22.209	186.679
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	11.860	4.714	16.574
Ongehuwdenpensioenen	224.616	695.632	920.248
Eénouderpensioenen	173	42	215
Totaal	1.016.798	1.348.225	2.365.023
Gekort op grond van aantal verzekerde jaren			
Gehuwden met partner >= 65 jaar	124.975	111.967	236.942
Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar	4.549	3.574	8.123
Gehuwden met partner < 65 jaar	74.429	7.687	82.116
Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar	6.190	1.705	7.895
Ongehuwdenpensioenen	58.675	122.356	181.031
Eénouderpensioenen	131	74	205
Totaal	268.949	247.363	516.312
Totaal Generaal	1.285.747	1.595.588	2.881.335

Tabel 10 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2010 naar ingangsdatum recht

	Man	Vrouw	Totaal
Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996			
Inkomensonafhankelijk			
-30% van het minimumloon wegens samenwonen	1.043	3.835	4.878
-50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie	8	40	48
Totaal	1.051	3.875	4.926
Geen inkomen	719	11.606	12.325
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	155	3.167	3.322
-Inkomen > 70% van het minimumloon	1.337	3.348	4.685
Totaal	1.492	6.515	8.007
Alleen inkomen i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	88	1.047	1.135
-Inkomen > 70% van het minimumloon	404	712	1.116
Totaal	492	1.759	2.251
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid			
-Inkomen <= 70% van het minimumloon	17	187	204
-Inkomen > 70% van het minimumloon	223	362	585
Totaal	240	549	789
Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering	8	57	65
Totaal voor 1-7-'96	4.002	24.361	28.363
Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996			
Geen inkomen	1.967	29.211	31.178
Alleen inkomen uit arbeid			
-Inkomen < 50% van het minimumloon	398	6.077	6.475
-Inkomen >= 50% van het minimumloon	2.147	8.312	10.459
Totaal	2.545	14.389	16.934
Alleen inkomen i.v.m. arbeid	375	4.274	4.649
Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid	278	884	1.162
Alleen halfwezenuitkering	6.320	8.358	14.678
Totaal na 1-7-'96	11.485	57.116	68.601
Wezenuitkeringen	691	704	1.395
Totaal Generaal	16.178	82.181	98.359

Tabel 11a Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen in het 3^e kwartaal 2010

Fictief kindertal	Gerechtigden	0 - 5	6 - 11	12 - 17	Totaal kinderen
1	782.053	294.307	151.513	337.235	783.055
2	846.783	539.366	632.468	520.539	1.692.373
3	250.983	209.421	320.409	221.084	750.914
4	49.097	51.426	82.314	60.854	194.594
5	9.048	11.886	17.864	14.846	44.596
6	2.456	3.844	5.652	4.887	14.383
7	784	1.506	2.026	1.829	5.361
8	309	641	917	814	2.372
9	139	361	457	403	1.221
>=10	85	252	326	287	865
Totaal	1.941.737	1.113.010	1.213.946	1.162.778	3.489.734

Tabel 11b Aantal kinderbijslagkinderen in de leeftijd van 12-17 jaar in het 3^e kwartaal 2010

Fictief kindertal	Geboren		Totaal
	vanaf 1995	vóór 1995	
1	139.640	197.595	337.235
2	336.125	184.414	520.539
3	150.409	70.675	221.084
4	40.958	19.896	60.854
5	9.659	5.187	14.846
6	3.237	1.650	4.887
7	1.215	614	1.829
8	540	274	814
9	279	124	403
>=10	188	99	287
Totaal	682.250	480.528	1.162.778

Tabel 12a Aantal kinderen in de AKW dat gekort wordt vanwege te hoge bijverdiensten

Jaar	Aantal
2010	8187

Tabel 12b Instroom en beëindigingen in de AKW van 16- en 17-jarige kinderen

Kwartaal	Schoolverzuim	Instroom		Totaal
		niet voldoen aan werkloosheidseisen	Overig	
1e kwartaal 2010	4	16	612	632
2e kwartaal 2010	6	13	584	603
3e kwartaal 2010	2	6	553	561

Kwartaal	Schoolverzuim	Beëindigingen		Totaal
		niet voldoen aan werkloosheidseisen	Overig	
1e kwartaal 2010	0	660	589	1249
2e kwartaal 2010	4	798	269	1071
3e kwartaal 2010	2	307	225	534

Tabel 13a Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en leeftijd (jongste) partner per 31 december 2010

Leeftijd partner	alleenstaande	alleenstaande	gehuwd	Totaal
		ouder		
Jonger dan 21 jaar	0	0	2	2
21 tot 25 jaar	0	0	11	11
25 tot 30 jaar	0	0	8	8
30 tot 35 jaar	0	0	20	20
35 tot 40 jaar	0	0	83	83
40 tot 45 jaar	0	0	157	157
45 tot 50 jaar	0	0	335	335
50 tot 55 jaar	0	0	747	747
55 tot 60 jaar	0	0	1.560	1.560
60 tot 65 jaar	0	0	2.969	2.969
65 jaar en ouder	0	0	7.081	7.081
nvt / onbekend	25.314	82	115	25.511
Totaal	25.314	82	13.088	38.484

Tabel 13b Aantal AIO-uitkeringen naar soort uitkering en geslacht (oudste partner) per 31 december 2010

Geslacht	alleenstaande	alleenstaande	gehuwd	Totaal
		ouder		
man	6.401	40	11.285	17.726
vrouw	18.913	42	1.803	20.758
Totaal	25.314	82	13.088	38.484

Tabel 14a Aantal AIO-uitkeringen naar huisvesting per 31 december 2010

Huisvesting	alleenstaande	alleenstaande	gehuwd	Totaal
		ouder		
huurder	23.235	82	12.779	36.096
eigenaar	136	0	129	265
inwonend	1.757	0	173	1.930
in inrichting	155	0	5	160
adresloos	8	0	0	8
adresloos overig	23	0	2	25
Totaal	25.314	82	13.088	38.484

Tabel 14b Aantal AIO-uitkeringen naar duur en soort uitkering per 31 december 2010

Duur AIO	alleenstaande	alleenstaande	gehuwd	Totaal
		ouder		
<1 jaar	5.174	23	2.979	8.176
1-3 jaar	13.177	47	6.686	19.910
3-5 jaar	6.748	12	3.301	10.061
>=5 jaar	215	0	122	337
Totaal	25.314	82	13.088	38.484

Tabel 15 Aantal AIO-uitkeringen van elders verzorgenden naar geslacht

Geslacht	Aantal
man	54
vrouw	107
totaal	161

Tabel 16 Aantal AIO-uitkeringen naar nationaliteit

Land	Aantal
Nederlands	29.946 ^{*)}
EU t/m 30/4/2004	
Belgisch	85
Deens	3
Duits	177
Fins	0
Frans	38
Grieks	63
Brits	177
Iers	9
Italiaans	202
Luxemburgs	0
Oostenrijks	5
Portugees	103
Spaans	111
Zweeds	2
Uitbreidingslanden per 1/5/2004	
Slowaaks	2
Tsjechisch	0
Sloveens	3
Lets	0
Ests	0
Litouws	3
Hongaars	6
Pools	43
Cypriotisch	0
Maltees	0
Uitbreidingslanden per 1/1/2007	
Bulgaars	6
Roemeens	10
Toetredende en kandidaatlidstaten	
Kroatisch	32
Macedonisch	15
Turks	2.392
Overige nationaliteiten	
overige	5.051
Totaal	38.484

^{*)} Het aantal personen met een Nederlandse identiteit is inclusief 11.060 personen met een dubbele nationaliteit.

Tabel 17 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse in het 3^e kwartaal 2010

Leeftijdsklasse	Jongen	Meisje	Totaal
3-5	3.378	1.741	5.119
6-8	9.149	3.841	12.990
9-11	13.745	5.158	18.903
12-14	12.447	4.665	17.112
15-17	8.055	3.579	11.634
Totaal	46.774	18.984	65.758

3.1.5 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 18 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland

Land	AOW	Anw	AKW
	Ultimo 2010	Ultimo 2010	3 ^e Kwartaal 2010
Nederland	2.594.705	91.080	3.438.089
Nederlandse Antillen	49	6	882
Aruba	1.326	18	86
Curaçao	2.828	82	14
St. Maarten	142	2	0
Totaal	2.599.050	91.188	3.439.071
Buitenland	282.285	7.171	50.663
Waarvan in:			
Europese Unie			
België	58.273	1.455	10.668
Bulgarije	59	2	108
Cyprus	98	2	5
Denemarken	560	8	48
Duitsland	37.404	1.133	8.459
Estland	3	2	22
Finland	163	15	26
Frankrijk	9.506	166	622
Griekenland	1.644	70	126
Groot-Brittannië	8.555	189	839
Hongarije	363	21	206
Ierland	516	25	49
Italië	6.716	232	259
Letland	10	0	46
Litouwen	8	0	67
Luxemburg	622	12	31
Malta	131	2	3
Oostenrijk	1.748	70	88
Polen	365	100	14.133
Portugal	3.910	122	346
Roemenië	38	7	174
Slovenië	98	8	10
Slowakije	36	6	506
Spanje	43.610	972	664
Tsjechië	187	19	318
Zweden	1.558	28	135
Totaal	176.181	4.666	37.958

Vervolg Tabel 18

Land	AOW	Anw	AKW
	Ultimo 2010	Ultimo 2010	3e Kwartaal 2010
EER-Landen			
IJsland	14	1	6
Liechtenstein	8	0	0
Noorwegen	747	14	58
Totaal	769	15	64
Andere verdragslanden			
Argentinië	160	4	19
Australië	13.094	20	171
Bosnië-Herzegovina	761	28	48
Brazilië	734	21	159
Canada	14.579	44	151
Chili	246	6	35
Indonesië	1.001	45	225
Israël	1.524	10	33
Kaapverdië	1.047	30	276
Kroatië	1.511	26	36
Macedonië	348	10	23
Marokko	11.623	915	4.422
Nieuw-Zeeland	3.723	11	35
Servië en Montenegro	885	31	85
Suriname	2.969	87	449
Thailand	743	32	426
Tunesië	274	41	134
Turkije	20.581	822	2.045
Verenigde Staten	17.716	71	1.065
Zuid-Afrika	3.022	12	81
Zwitserland	4.345	42	205
Overige	2.273	120	1.841
Totaal	103.159	2.428	11.964
Niet-verdragslanden			
Andorra	59	0	0
China	51	5	66
India	109	2	59
Japan	685	9	27
Tanzania	31	1	13
Overige	1.241	45	512
Totaal	2.176	62	677
Totaal Generaal	2.881.335	98.359	3.489.734

3.1.6 Handhaving

Tabel 19 geeft het aantal fraudeonderzoeken weer dat in 2010 is afgesloten. Het aantal afgesloten fraudeonderzoeken was met 5.840 hoger dan in 2009, toen er 5.639 onderzoeken plaatshadden. In 2,3 procent van de gevallen is fraude geconstateerd, waarvoor in ruim 54 procent van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudezaken zijn administratief afgehandeld. In aanvulling op tabel 19 geeft tabel 20 een uitsplitsing naar soort fraude en tabel 21 naar interne en externe fraudesignalen.

Tabel 19 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken AOW, Anw, AKW en AIO naar fraudeconstatering en aangifte in 2010

	Fraudeonderzoeken		Fraude geconstateerd		Aangifte gedaan		Fraude	Aan-gifte
	Onder-zoeken	Perso-nen	Onder-Zoeken	Perso-nen	Onder-Zoeken	Perso-nen	Bedrag	Bedrag
							(1= € 1.000)	(1= € 1.000)
AOW	3.918	3.996	60	79	17	29	1.159	357
Anw	967	1.027	55	86	44	74	2.738	2.523
AKW	917	926	12	14	8	10	188	133
AIO	38	39	5	6	3	4	117	77
Totaal	5.840	5.988	132	185	72	117	4.202	3.090

Tabel 20 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken naar soort fraude in 2010

	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal
Burgerlijke staat	248	45	10	0	303
Eigen kind	1	1	38	0	40
Einde studie	0	4	31	0	35
Einde verzekering	47	11	217	2	277
Identiteit	43	0	24	1	68
Inkomen	819	335	14	13	1.181
Onderhoudsbijdrage	1	2	97	0	100
Samenwonen	1.270	364	34	7	1.675
Tot één huishouden behorend	18	14	137	0	169
Overig	1.471	191	315	15	1.992
Totaal	3.918	967	917	38	5.840

In tabel 21 staat een opsplitsing naar interne en externe fraudesignalen. In 2010 is het aantal interne fraudesignalen met 5 procent toegenomen en het aantal externe fraudesignalen is afgenomen met 3 procent. Van alle 5.840 fraudesignalen in 2010 is bijna 80 procent intern.

Tabel 21 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal

Afgesloten in	Intern					Extern					Totaal
	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	AOW	Anw	AKW	AIO	Totaal	
2006	1.450	704	470		2.624	810	456	531		1.797	4.421
2007	1.307	503	181		1.991	779	413	426		1.618	3.609
2008	2.846	757	220		3.823	492	204	228		924	4.747
2009	3.107	887	405		4.399	687	230	323		1.240	5.639
2010	3.197	784	624	29	4.634	721	183	293	9	1.206	5.840

Tabel 22a Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e tertaal 2010		2 ^e tertaal 2010		3 ^e tertaal 2010		Totaal 2010	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	607	238.195	506	163.671	633	239.107	1.746	640.973
Anw	168	47.908	149	42.548	195	50.836	512	141.292
Totaal	775	286.103	655	206.219	828	289.943	2.258	782.265

Tabel 22b Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e kwartaal 2010		2 ^e kwartaal 2010		3 ^e kwartaal 2010		4 ^e kwartaal 2010		Totaal 2010	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	968	85.094	786	73.133	743	72.711	765	71.509	3.262	302.447

Tabel 23a Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e tertaal 2010		2 ^e tertaal 2010		3 ^e tertaal 2010		Totaal 2010	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AOW	446	14.211	536	17.851	616	20.954	1.598	53.016
Anw	132	5.682	128	5.608	195	8.258	455	19.548
AIO	86	10.995	171	14.186	462	21.956	719	47.137
Totaal	664	30.888	835	37.645	1.273	51.168	2.772	119.701

Tabel 23b Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1 = € 1)

Wet	1 ^e kwartaal 2010		2 ^e kwartaal 2010		3 ^e kwartaal 2010		4 ^e kwartaal 2010		Totaal 2010	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
AKW	2.735	76.672	3.055	80.694	2.625	69.280	2.377	63.220	10.792	289.866

Tabel 24a Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

Wet	1 ^e tertaal 2010		2 ^e tertaal 2010		3 ^e tertaal 2010		Totaal 2010	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AOW	301	170	285	169	324	260	910	599
Anw	98	20	72	31	123	29	293	80
AIO*	-	17	-	44	-	44	-	105
Totaal	399	207	357	244	447	333	1.203	784

*) De AIO kent geen waarschuwingen voor boeten

Wet	1 ^e kwartaal 2010		2 ^e kwartaal 2010		3 ^e kwartaal 2010		4 ^e kwartaal 2010		Totaal 2010	
	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel	Boete	Maatregel
AKW	4.423	359	2.869	263	3.118	228	4.247	264	14.657	1.114

Tabel 25 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AOW

	2009	2010	1 ^e tertiaal 2010	2 ^e tertiaal 2010	3 ^e tertiaal 2010
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	3.981	3.996	1.330	1.278	1.388
Personen waarbij fraude is geconstateerd	82	79	33	16	30
% van totaal	2,06%	1,98%	2,48%	1,25%	2,16%
Personen waartegen aangifte is gedaan	50	29	6	9	14
% van geconstateerde fraude	60,98%	36,71%	18,18%	56,25%	46,67%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	722	357	24	140	193

Tabel 26 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken Anw

	2009	2010	1 ^e tertiaal 2010	2 ^e tertiaal 2010	3 ^e tertiaal 2010
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	1.186	1.027	339	351	337
Personen waarbij fraude is geconstateerd	78	86	24	42	20
% van totaal	6,58%	8,37%	7,08%	11,97%	5,93%
Personen waartegen aangifte is gedaan	54	74	19	37	18
% van geconstateerde fraude	69,23%	86,05%	79,17%	88,10%	90,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	2.983	2.523	941	1.074	508

Tabel 27 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AKW

	2009	2010	1 ^e tertiaal 2010	2 ^e tertiaal 2010	3 ^e tertiaal 2010
Personen betrokken bij fraudeonderzoeken	740	926	338	260	328
Personen waarbij fraude is geconstateerd	18	14	8	4	2
% van totaal	2,43%	1,51%	2,37%	1,54%	0,61%
Personen waartegen aangifte is gedaan	11	10	5	4	1
% van geconstateerde fraude	61,11%	71,43%	62,50%	100,00%	50,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	144	133	58	62	13

Tabel 28 Aantal personen betrokken bij fraude-onderzoeken AIO

	2009	2010	1 ^e tertaal 2010	2 ^e tertaal 2010	3 ^e tertaal 2010
Personen betrokken bij fraude-onderzoeken	27	39	7	9	23
Personen waarbij fraude is geconstateerd	3	6	1	0	5
% van totaal	11,11%	15,38%	14,29%	0,00%	21,74%
Personen waartegen aangifte is gedaan	3	4	0	0	4
% van geconstateerde fraude	100,00%	66,67%	0,00%	0,00%	80,00%
Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1 = € 1.000)	15	77	3 ¹⁾	n.v.t.	74

1) Het betreft een samenloop met AOW-fraude

3.1.7 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

Tabel 29 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie

(1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Partner >= 65 j.	Partner <65 j.		Alleenstaand	Totaal
		Totaal	w.v. toeslag		
4 ^e kwartaal 2007	10.172	3.105	1.164	11.922	25.198
1 ^e tertaal 2008	3.535	1.079	402	4.083	8.698
2 ^e tertaal 2008	7.130	2.175	808	8.202	17.508
3 ^e tertaal 2008	10.790	3.288	1.219	12.368	26.446
1 ^e tertaal 2009	3.730	1.134	417	4.205	9.068
2 ^e tertaal 2009	7.531	2.282	838	8.447	18.260
3 ^e tertaal 2009	11.402	3.444	1.263	12.734	27.580
1 ^e tertaal 2010	3.938	1.183	431	4.329	9.450
2 ^e tertaal 2010	7.934	2.379	865	8.691	19.004
3 ^e tertaal 2010	11.961	3.584	1.300	13.073	28.618

Tabel 30 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie

(1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	Nabestaanden met halfwezen	Nabestaanden zonder halfwezen	Wezen	Totaal
4 ^e kwartaal 2007	243	1.089	11	1.344
1 ^e tertaal 2008	81	354	4	438
2 ^e tertaal 2008	161	701	7	870
3 ^e tertaal 2008	240	1.037	11	1.288
1 ^e tertaal 2009	79	331	4	414
2 ^e tertaal 2009	159	658	8	825
3 ^e tertaal 2009	237	975	11	1.224
1 ^e tertaal 2010	78	305	4	387
2 ^e tertaal 2010	156	606	8	770
3 ^e tertaal 2010	232	894	11	1.137

Tabel 31 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse

(1 = € 1 miljoen)

Periode cumulatief	0-5	6-11	12-17	Totaal
4 ^e kwartaal 2007	875	1.093	1.380	3.348
1 ^e kwartaal 2008	219	278	343	840
2 ^e kwartaal 2008	437	557	688	1.682
3 ^e kwartaal 2008	658	841	1.037	2.536
4 ^e kwartaal 2008	882	1.130	1.379	3.391
1 ^e kwartaal 2009	225	291	348	864
2 ^e kwartaal 2009	443	576	687	1.706
3 ^e kwartaal 2009	659	859	1.026	2.544
4 ^e kwartaal 2009	883	1.154	1.364	3.401
1 ^e kwartaal 2010	221	291	338	850
2 ^e kwartaal 2010	436	577	672	1.685
3 ^e kwartaal 2010	655	867	1.013	2.535
4 ^e kwartaal 2010	873	1.156	1.342	3.371

Tabel 32 Ontwikkeling uitkeringslasten TOG naar lopende en voorgaande boekjaren

(1 = € 1.000)

Periode cumulatief	Lopend	Voorgaand	Totaal
4 ^e kwartaal 2007	41.551	5.879	47.430
1 ^e kwartaal 2008	10.805	2.183	12.988
2 ^e kwartaal 2008	22.467	4.243	26.710
3 ^e kwartaal 2008	35.218	5.284	40.502
4 ^e kwartaal 2008	48.741	5.981	54.723
1 ^e kwartaal 2009	12.292	2.386	14.678
2 ^e kwartaal 2009	25.562	4.730	30.292
3 ^e kwartaal 2009	39.506	5.945	45.451
4 ^e kwartaal 2009	52.430	7.830	60.260
1 ^e kwartaal 2010	13.325	2.651	15.976
2 ^e kwartaal 2010	27.484	3.164	30.648
3 ^e kwartaal 2010	41.358	3.263	44.621
4 ^e kwartaal 2010	54.349	282	54.631

3.1.8 Leeftijdsverdeling

Tabel 33 Aantal AOW-klienten per 31 december 2010

	Gehuwden zonder toeslag	Gehuwden met toeslag	Alleenstaanden	Totaal
Mannen				
65-69 jaar	166.055	194.766	73.988	434.809
70-74 jaar	238.632	47.389	64.259	350.280
75-79 jaar	184.071	11.010	54.702	249.783
80-84 jaar	105.560	2.990	45.535	154.085
85-89 jaar	41.735	673	30.530	72.938
90-94 jaar	8.319	104	11.925	20.348
95-99 jaar	796	16	2.415	3.227
100 en ouder	35	1	241	277
Totaal	745.203	256.949	283.595	1.285.747
Vrouwen				
65-69 jaar	279.413	30.322	133.417	443.152
70-74 jaar	222.712	4.635	146.826	374.173
75-79 jaar	142.300	951	164.802	308.053
80-84 jaar	70.190	264	167.878	238.332
85-89 jaar	22.805	112	131.623	154.540
90-94 jaar	3.498	28	57.254	60.780
95-99 jaar	243	3	14.589	14.835
100 en ouder	8	0	1.715	1.723
Totaal	741.169	36.315	818.104	1.595.588
Mannen en vrouwen				
Totaal 2010	1.486.372	293.264	1.101.699	2.881.335
Totaal 2009	1.441.640	284.580	1.086.646	2.812.866

Tabel 34 Aantal Anw-klanten ¹⁾ per 31 december 2010

	Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996		Totaal	Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996		Alleen halfwezen-uitkering	Totaal	Totaal Generaal
	Alleen nabestaandenuitkering	Nabestaanden + halfwezen-uitkering		Alleen nabestaandenuitkering	Nabestaanden + halfwezen-uitkering			
Mannen								
< = 24 jaar	0	0	0	0	0	4	4	4
25-29 jaar	0	0	0	0	8	15	23	23
30-34 jaar	0	0	0	3	44	88	135	135
35-39 jaar	1	0	1	11	111	442	564	565
40-44 jaar	7	7	14	19	255	1.287	1.561	1.575
45-49 jaar	73	19	92	36	388	2.074	2.498	2.590
50-54 jaar	367	16	383	99	317	1.565	1.981	2.364
55-59 jaar	1.087	13	1.100	297	167	619	1.083	2.183
60-64 jaar	2.403	9	2.412	3.354	56	226	3.636	6.048
Totaal	3.938	64	4.002	3.819	1.346	6.320	11.485	15.487
Vrouwen								
< = 24 jaar			0	2	19	25	46	46
25-29 jaar	0	0	0	18	137	102	257	257
30-34 jaar	0	1	1	29	449	429	907	908
35-39 jaar	11	18	29	84	1.177	1.212	2.473	2.502
40-44 jaar	166	87	253	241	2.205	2.352	4.798	5.051
45-49 jaar	888	156	1.044	576	2.926	2.481	5.983	7.027
50-54 jaar	2.686	151	2.837	1.530	1.876	1.343	4.749	7.586
55-59 jaar	6.295	64	6.359	5.017	547	331	5.895	12.254
60-64 jaar	13.826	12	13.838	31.844	81	83	32.008	45.846
Totaal	23.872	489	24.361	39.341	9.417	8.358	57.116	81.477
Mannen en vrouwen								
Totaal 2010	27.810	553	28.363	43.160	10.763	14.678	68.601	96.964
Totaal 2009	31.924	893	32.817	46.640	11.041	14.589	72.270	105.087

1) Exclusief 1.395 wezen.

Tabel 35 Leeftijdsverdeling wezenpensioenen

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	Totaal
0- 9 jaar	90	92	182
10-15 jaar	226	214	440
16-27 jaar	375	398	773
Totaal 2010	691	704	1.395
Totaal 2009	698	710	1.408

Tabel 36 Aantal WKB-kinderen, aantal WKB-gezinnen en uitkeringslasten in het vierde kwartaal 2010

	Kinderen	Gezinnen	Uitkeringslasten
			in mln. €
Nederland	6.399	6.003	1,79
Marokko	1.979	1.857	0,55
Totaal	8.378	7.860	2,34

3.1.9 Wet dwangsom

In oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden.

Het aantal uitbetaalde dwangsommen over 2010 voor alle wetten is 2. Het totaal betaalde bedrag aan uitbetaalde dwangsommen is € 1.300,00.

3.1.10 Fraudestatistiek AIO

Tabel 37a Samenwoonfraude, vermogensfraude en fraudeonderzoeken

		Samenwoon- fraude	Vermogens- fraude	overige fraudes
oorsprong	extern	2	3	2
	intern	7	7	4
aanpak	huisbezoek	7	5	4
	anders	2	5	2
aangiften	aantal	0	1	0
	bedrag (1 = € 1.000)	0	53	0
uitkering	beëindigd	0	1	0
	verminderd	0	0	0

Tabel 37b Inkomensfraude

		Inkomensfraude
oorsprong	extern	2
	intern	11
aanpak	huisbezoek	0
	anders	13
Aangiften (wit)	aantal	1
	bedrag (1 = € 1.000)	11
Aangiften (zwart)	aantal	1
	bedrag (1 = € 1.000)	13
uitkering	beëindigd	0
	verminderd	0