
MEERJARENBELEIDSPAN MEERJARENKOSTENRAMING 2014 T/M 2018

F&CU13.0015

Het Meerjarenbeleidsplan en de Meerjarenkostenraming zijn op 23 januari 2013 vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.

Amstelveen, januari 2013

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1 MEERJARENBELEIDSPLAN 2014-2018.....	4
1.1 STRATEGIE EN AMBITIES	4
1.2 POSITIONERING	5
1.3 ONTWIKKELINGEN WETSUITVOERING EN ANDERE TAKEN.....	6
1.3.1 <i>Uitwerking kabinetsbeleid Regeerakkoord Rutte-Asscher</i>	6
1.3.2 <i>Het perspectief van de burger</i>	7
1.4 BELEIDSDOELSTELLINGEN.....	8
1.4.1 <i>Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht</i>	8
1.4.2 <i>Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant</i>	10
1.4.3 <i>Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers</i>	10
1.4.4 <i>Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn</i>	10
1.4.5 <i>Overzicht van de prestaties voor de periode 2014-2018</i>	11
1.5 HUISVESTINGSKADER.....	12
1.6 PROGRAMMA SVB TIEN	13
1.6.1 <i>Afronding programma SVB Tien</i>	13
1.7 PROJECT INHAALSLAG VVA (PROGRAMMA VERZEKEREN).....	13
1.8 PROJECT EESSI (EU-ZUSTERORGANEN EG VERORDENING 883/2004).....	14
2 MEERJARENKOSTENRAMING 2014-2018	15
2.1 UITGANGSPUNTEN	15
2.2 MEERJAREN KOSTENONTWIKKELING SVB (SV + NIET-SV).....	15
2.2.1 <i>Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV)</i>	16
2.2.2 <i>Kosten per klant</i>	19
2.3 INVESTERINGEN	20
2.3.1 <i>Immateriële vaste activa</i>	20
2.3.2 <i>Materiële vaste activa</i>	20

Inleiding

Op grond van de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen het Meerjarenbeleidsplan (MJBP) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) enerzijds en het SVB Jaarplan en de Concernbegroting anderzijds. Het Jaarplan 2013 en de Begroting SVB voor 2013 zijn op 29 september 2012 ter goedkeuring aan de staatssecretaris van SZW aangeboden. De goedkeuring is verleend in de brief van SZW van 30 november 2012 kenmerk 2012-0000040049. In dit document vindt u het MJBP en de MJKR voor de periode 2014 tot en met 2018. Dit Meerjarenbeleidsplan is compact van aard, het accent ligt op de Meerjarenkostenraming en de grote lijnen van de ontwikkelingen, conform de voorschriften vanuit de Regeling SUWI. In het Jaarplan 2014 zal specifiek op de ontwikkelingen en doelstellingen worden ingegaan.

In hoofdstuk 1 Meerjarenbeleidsplan 2014-2018 staan de vragen 'Wat willen we bereiken?' en 'Wat gaan we doen om dit te bereiken?' centraal. Hier vindt u de strategie en ambities van de SVB en de voorziene activiteiten om die te bereiken, waaronder Programma SVB Tien. Daarnaast zet de SVB hier uiteen *hoe* zij de komende jaren haar taken wil uitvoeren.

Hoofdstuk 2 Meerjarenkostenraming 2014-2018 gaat in op de vraag 'Wat is er beschikbaar aan middelen?'

1 Meerjarenbeleidsplan 2014-2018

In dit hoofdstuk wordt uiteen gezet hoe wij de komende jaren onze taken willen uitvoeren.

Wij versterken de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein.

- De SVB wil waarde creëren voor zowel opdrachtgevers, burgers als andere partijen die diensten afnemen van de SVB.
- Onze waarde voor opdrachtgevers bestaat uit het rechtmatig, tijdig en juist uitbetalen van uitkeringen.
- Onze waarde voor burgers is dat zij rechtmatig een uitkering ontvangen of informatie over een al dan niet opgebouwd recht ontvangen.
- Voor veel andere overheidsorganisaties in binnen- en buitenland is de SVB een betrouwbare leverancier van persoonsgebonden gegevens.

1.1 Strategie en ambities

De SVB heeft de volgende missie geformuleerd:

"In het publieke domein is de SVB een excellente omgevingsgerichte uitvoerder van persoonsgebonden regelingen."

De SVB heeft vier ambities geformuleerd om de missie te realiseren:

1. een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht;
2. excellente dienstverlening aan de klant;
3. een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers;
4. investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

Om deze ambities te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat de SVB goed presteert op een aantal terreinen dat als essentieel wordt gezien. Dit zijn de kritieke succesfactoren.

Deze kritieke succesfactoren worden geoperationaliseerd naar prestatie-indicatoren met bijbehorende streefwaarden. Voor de opdrachtgever SZW zijn deze prestatie-indicatoren verbonden met de resultaatgebieden voor SUWI. Het betreft:

- mate van efficiency;
- rechtmatigheid;
- tijdigheid;
- handhaving;
- klanttevredenheid.

Het besturingsmodel van de SVB is ontwikkeld aan de hand van het INK-managementmodel. De vier resultaatgebieden uit dit model zijn herkenbaar in het besturingsmodel van de SVB. Dit zijn:

1. bestuur en financiers;
2. de klant en leverancier;
3. de medewerker;
4. de maatschappij.

De resultaatgebieden SUWI zijn te kenschetsen als resultaten behorend bij het eerste en tweede resultaatgebied van het INK-model. Voor een gezonde organisatieontwikkeling is het voor de SVB van belang ook aandacht te schenken aan het derde en vierde resultaatgebied van het INK-model.

Door het vertalen van de missie naar ambities, kritieke succesfactoren en prestatie-indicatoren wordt de samenhang in de organisatie en de samenhang tussen de missie en resultaten inzichtelijk gemaakt en gewaarborgd.

Wat betreft de SUWI-resultaatgebieden vindt sturing ten aanzien van de uitvoering van de primaire opdracht van de SVB plaats aan de hand van rechtmatigheid en tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen en kengetallen voor handhaving. De efficiencyontwikkeling van de SVB wordt, rekening houdende met de opgelegde bezuinigingen, vergeleken met de ontwikkeling van de loon- en prijsindex en moet daar gemiddeld over de hele planperiode binnen blijven.

1.2 Positionering

De SVB is een gedegen en loyale uitvoerder. Daarnaast is de SVB betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe regelingen en adviseert de SVB de overheid over de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wetgeving. Door zorgvuldig om te gaan met de regelingen en deze correct en doelmatig uit te voeren, heeft de SVB een onbetwiste positie verworven als onafhankelijke, door de Nederlandse overheid ingestelde autoriteit in het beheer van individuele sociale zekerheid.

Vier kernwaarden laten zien waar de SVB voor staat:

Eerlijk & integer

- We zorgen ervoor dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft, het geld komt terecht waar het hoort.
- We staan voor eerlijke uitvoering van sociale zekerheid en zorg, we nemen onze taak serieus.
- We zijn betrokken, betrouwbaar en respectvol.

Inspirerend en innoverend

- We gebruiken wat we weten graag om anderen te inspireren, zowel in Nederland als daarbuiten.
- We blijven leren en zijn een actuele en inspirerende bron van kennis voor onszelf en voor anderen.
- We dragen bij aan een betere en vernieuwende uitvoering van de sociale zekerheid en zorg.

Resultaatgericht samenwerken

- We halen onze resultaten samen en doen dit in verbinding met elkaar.
- We nemen eigenaarschap en zijn transparant en zakelijk in de onderlinge samenwerking.
- We blijven scherp en zorgen voortdurend voor verbetering van onze processen.

Verbonden met de samenleving

- We zoeken actief de samenwerking met anderen en werken zelf altijd vanuit het perspectief van de burger.
- We zetten ons in voor een uitvoering van de sociale zekerheid en zorg waarin de menselijke maat telt.
- We sluiten aan bij wat er leeft bij de burger en spelen in op nieuwe ontwikkelingen.

1.3 Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken

De SVB volgt de externe ontwikkelingen, in de politiek en de maatschappij, op de voet. De belangrijkste externe ontwikkelingen welke begin 2013 gesignaleerd kunnen worden, betreffen de uitwerking van de in het Regeerakkoord van het kabinet Rutte-Asscher opgenomen doelstellingen. Dit betreft zowel beleidswijzigingen die onze uitvoering raken, als wel aanvullende taakstellingen waarvan de effecten in de bekostiging tot uiting zullen komen vanaf het jaar 2016. Een deel van de aanvullende taakstellingen zal gerealiseerd kunnen worden door verdere inzet op deregulering: minder doen waar mogelijk en passend binnen het kabinetsbeleid. In de loop van 2013 zal naar verwachting een eerste tranche vereenvoudiging wet- en regelgeving op het terrein van de SVB in werking treden. Ook de voorgenomen herijking van de kindregelingen uit het regeerakkoord biedt wat dat betreft kansen. Daarnaast zal in deze kabinetsperiode het programma Compacte Rijksdienst worden afgerond.

UWV en SVB worden in het regeerakkoord uitgenodigd te bezien of zij het toezicht zodanig kunnen versterken dat daardoor besparingen op de uitkeringslasten worden gerealiseerd. Als daartoe overtuigende business cases worden ontwikkeld, zal de capaciteit kunnen worden geïntensiveerd om de besparing te kunnen realiseren. Hiermee kan de toezichtfunctie van een kwaliteitsimpuls worden voorzien met voor SZW positieve gevolgen voor de uitkeringslasten.

Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken

Hieronder wordt kort ingegaan op de voor de periode 2014-2018 belangrijkste voorziene beleidsontwikkelingen. Deze ontwikkelingen zullen de nodige flexibiliteit van de SVB vergen. Het programma SVB Tien dat in 2013 wordt afgerond (met enige nazorg en overdracht naar staande organisatie in 2014) heeft primair als doel om voorbereid te zijn op dergelijke ontwikkelingen.

1.3.1 Uitwerking kabinetsbeleid Regeerakkoord Rutte-Asscher

Het Regeerakkoord Rutte-Asscher uit najaar 2012 bevat een pakket maatregelen dat de uitvoering van de SVB raakt. Ten aanzien van vrijwel alle wetten die de SVB uitvoert treden wijzigingen op, waarvan de belangrijkste:

- De AOW-leeftijd gaat n stapjes omhoog naar 66 jaar in 2018 en 67 jaar in 2021. Daarna wordt die leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting.
- Er komt een overbruggingsregeling voor mensen die zich niet tijdig op die AOW leeftijdverhoging kunnen voorbereiden. De voorschotregeling wordt beëindigd.
- De AOW voor samenwonende gepensioneerden wordt gelijkgetrokken met die van gehuwden. Zij krijgen voortaan ieder vijftig procent van het minimumloon.
- De partnertoeslag wordt per 1 juli 2014 ingeperkt. AOW'ers die samen met hun nog niet AOW-gerechtigde partner bovenop de AOW meer dan 50.000 euro ontvangen, krijgen die toeslag dan niet meer.
- Verder krijgen mensen die vanaf 1 juli 2014 een beroep doen op de Anw die uitkering nog maximaal één jaar.
- Het huidige stelsel van kindregelingen wordt herzien en teruggebracht tot 4 regelingen; de Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) wordt budgettair neutraal geïntegreerd met de AKW.

- In de kinderbijslag worden de bedragen verlaagd naar de bedragen van de jongste leeftijdscategorie, er gelden leeftijdsonafhankelijke bedragen. Deze maatregel wordt al in 2014 ingevoerd. Daarnaast wordt de kinderbijslag in de tweede helft van 2013 en 2014 niet geïndexeerd. Dit geldt ook voor het hele jaar 2015.
- De bezuiniging op de AOW-tegemoetkoming aan personen die een onvolledige AOW- uitkering hebben, wordt teruggedraaid per 1 juli 2014. Dit betekent dat de MKOB niet langer meegenomen wordt in de middelentoets van de bijstand voor 65-plussers (AIO-aanvulling).
- Voor de AIO-aanvulling is daarnaast van belang dat de huishoudinkomenstoets waarvoor onder het vorige kabinet wetgeving tot stand was gekomen, vervangen wordt door een huishouduitkeringstoets per 2015.
- Digitaal procederen in het bestuursrecht wordt mogelijk gemaakt.

Het merendeel van deze maatregelen kent als voorziene invoeringsdatum 1 juli 2014. De gelijktijdige inwerkingtreding legt druk op de organisatie.

Daarnaast wordt de bedrijfsvoering van ZBO's tegen het licht gehouden en wordt gekeken of de ZBO-vorm de meest geëigende is.

1.3.2 Het perspectief van de burger

Veel mensen zijn het zicht op het stelsel van de sociale zekerheid en de zorgketen kwijtgeraakt. De SVB heeft in het verleden het Burgerpolisconcept ontwikkeld om burgers zicht te geven op hun sociale zekerheid. Want alleen als burgers hun rechten en plichten weten, is er ook toegang tot die sociale zekerheid.

De Burgerpolis is een bekend gedragen begrip binnen en buiten de SVB. Onder andere zijn de beginselen omarmd in het kader van de Compacte overheid project 12 en binnen het rijksbeleid aangaande IT. Activiteiten binnen de SVB zullen 'Burgerpolis-proof' moeten zijn. Centraal staat de dienstverlening richting de klant. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel uitvinden, maar het haalbare inventariseren en het bestaande gebruiken. De SVB sluit daarbij nauw aan bij de ontwikkelingen binnen de e-overheid.

Leidende principes

Bij de vormgeving van de Burgerpolis zijn onder meer de volgende 10 principes van belang.

De Burgerpolis:

1. beantwoordt een probleem, namelijk het gebrek aan transparantie voor de burger;
2. geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie;
3. is vanuit het perspectief van de individuele burger;
4. is bereikbaar op initiatief van de burger;
5. slaat geen extra gegevens op van de burger;
6. maakt tweerichtingsverkeer mogelijk: informatie over veranderende wetgeving en correcties door de burger;
7. maakt verantwoordelijkheden inzichtelijk: wat doet de overheid, wat doen de sociale partners en werkgever, wat faciliteert de overheid, wat moet de burger zelf doen;
8. zorgt dat samenwerkende organisaties achter de Burgerpolis persoonsgegevens beschikbaar stellen;
9. sluit aan bij bestaande initiatieven;
10. gaat over de sociale zekerheid, inkomen, werk, zorg, onderwijs en scholing wat betreft de persoonlijke financiële gevolgen.

In de praktijk betekent dit dat de SVB in de komende jaren het volgende nastreeft:

1. Burgers hebben inzicht in de gegevens die over hen zijn opgeslagen. (via bijvoorbeeld mijnsvb.nl, mijnoverheid.nl of www.mijnpensioenoverzicht.nl);
2. Burgers hebben de mogelijkheid om – via de geëigende procedures – niet correcte gegevens te laten corrigeren;
3. Burgers kunnen persoonsgebonden informatie krijgen: informatie die aansluit bij hun persoonlijke omstandigheden;
4. Burgers worden geïnformeerd wanneer er iets in hun sociale zekerheid verandert: de SVB informeert proactief over wijzigingen in wetgeving.

De SVB let er daarbij vooral op dat burgers niet in een “ketenklem” komen, dat wil zeggen dat het voor burgers navolgbaar moet blijven waar verschillende gegevens vandaan komen waar de SVB zich bij een beslissing op baseert. Op deze wijze geeft de SVB een invulling aan het beleid ten aanzien van de zogenaamde i-overheid.

1.4 Beleidsdoelstellingen

Bestuurlijke verantwoording prestaties

Voor de bestuurlijke verantwoording en de interne sturing is het van belang om de ambities van de SVB te vertalen naar resultaten en prestaties. Binnen de bedrijfsvoering van de SVB is het monitoren hiervan onder meer geregeld door middel van het sturen op prestatie-indicatoren. Dit sluit aan bij de invulling van de wet SUWI waarbij in de verantwoording ook wordt gestreefd naar het uitdrukken van de prestaties in de vorm van prestatie-indicatoren. Voor het resultaatgebied SUWI zijn de prestatie-indicatoren in afstemming met het ministerie van SZW tot stand gekomen.

1.4.1 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Een moderne overheid werkt efficiënt en effectief. Als SVB willen wij aan die eis voldoen bij alle regelingen en taken die we uitvoeren, zodat we rechtmatig uitvoeren tegen zo laag mogelijke kosten. Met dat doel werken we samen met andere overheidsorganen en organisaties. Daarbij laten we ons niet beperken door de traditionele grenzen binnen de sociale zekerheid. En we denken erover na hoe regelgeving eenvoudiger kan, want we werken maximaal effectief en klantgericht. Vanuit onze gedegen kennis over de uitvoering in de praktijk, adviseren wij verschillende overheden. Zo draagt de SVB bij aan zinvol, uitvoerbaar beleid.

Prestaties:

Efficiency

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 zo hoog mogelijke efficiency. Hierbij wordt gekeken naar het evenwicht tussen de geleverde prestaties en de gebruikte middelen op totaal SVB niveau.

Er wordt gestreefd naar een gematigde kostenontwikkeling, rekening houdend met volume-, loon- en prijsontwikkelingen. Voor de planperiode moet de kostenontwikkeling gemiddeld, met uitzondering van de Anw, binnen loon- prijs- en volumeontwikkelingen blijven. Door de SVB wordt binnen het kader van doelmatigheid het efficiëncycijfer berekend. Dit efficiëncycijfer wordt gebaseerd op de begrote kosten, afgezet tegen de begrote kosten van het jaar daarvoor. Het efficiëncycijfer wordt opgenomen in het jaarplan en in het jaarverslag.

De SVB onderneemt, om intern inzicht te hebben in de doelmatigheid, de volgende acties die zijn opgenomen in de P&C-cyclus:

- toetsing op de relatie tussen begroting en gerelateerde activiteiten en doelstellingen;
- toelichting van de begrotingsuitputting per kostencategorie, waarbij aandacht wordt besteed aan (niet) uitgevoerde activiteiten en welke correctieve acties worden ondernomen;

Om goed en beheerst de doelen en daarmee de strategie te kunnen bereiken, is een goed besturingsinstrumentarium nodig. De gehanteerde instrumenten komen samen in de P&C-cyclus.

- Het afleggen van verantwoording over de mate waarin prestaties (producten of diensten) conform de afspraken met de Minister zijn gerealiseerd, gebeurt zowel kwalitatief als kwantitatief. In deze Meerjarenplanning 2014-2018 worden de doelstellingen gepresenteerd. In de verantwoording wordt aangegeven of alle doelstellingen, zoals gecommuniceerd in het jaarplan, zijn bereikt. Wanneer dit niet het geval is, wordt gesignaleerd of er tijdig afdoende acties zijn ondernomen. De meting vindt voor een belangrijk deel plaats aan de hand van prestatie-indicatoren.
- De relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen wordt op hoofdlijnen gelegd. Zolang de SVB de primaire taken binnen de gestelde streefwaarden uitvoert, binnen het daarvoor verstrekte budget, kan worden geconstateerd dat sprake is van een doelmatige uitvoering. De kosten van specifieke activiteiten worden afzonderlijk gemonitord wanneer ze te identificeren zijn als specifieke projecten. De SVB beschikt over een met het ministerie van SZW afgestemde cost accounting methodiek waarmee de meerjarenraming wordt bepaald.

Tijdigheid

De prestatie-indicatoren tijdigheid geven weer in welke mate de beschikkingen van de SVB tijdig worden afgegeven. Hierbij gaat het om het tijdig afhandelen van aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.

Tijdigheid is voor de SVB niet alleen een juridische aangelegenheid, maar ook (vooral) een kwestie van dienstverlening. In de komende jaren zal de SVB zich nog meer richten op het versnellen van haar reactietijd. Ontwikkelingen zoals elektronische uitwisseling met zusterorganen binnen en buiten de EU ondersteunen dit. De SVB hanteert in een aantal situaties al een afhandeltermijn die korter is dan de wettelijk toegestane termijn. Bijvoorbeeld voor aanvragen en mutaties die via internet binnenkomen. Deze kortere afhandeltermijn sluit beter aan bij de verwachtingen van de klant die van internet gebruik maakt.

Rechtmatigheid

De prestatie-indicator rechtmatigheid geeft weer in welke mate de lasten tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De SVB verantwoordt zich over de rechtmatigheid door de rechtmatigheid scores per wet. Het rechtmatigheidsoordeel betreft de rechtmatigheid van de jaarrekening. De SVB geeft de individuele scores per wet en een oordeel over het totaal.

Handhaving

Bij het tegengaan van onrechtmatige uitkeringen staat preventie voorop. De SVB tracht dit te bereiken door advisering over nieuwe en aanpassing van bestaande wetgeving, goede aanvraagprocedures en voorlichting en fraude- alertheid van medewerkers en van de uitvoeringsprocessen.

Het ultieme doel van het handhavingsbeleid van de SVB is een optimale naleving van de regels door de klanten van de SVB. Naleving impliceert dat men de regels kent en bereid en in staat is de regels na te leven en dat ook daadwerkelijk doet. Omdat kennis van de regels nog geen naleving garandeert, kan de naleving verder worden bevorderd door een zo groot mogelijke pakkans van regelovertreders te verwezenlijken en te communiceren. Om de ondanks het preventieve handhavingsbeleid gepleegde onrechtmatigheden adequaat te ontdekken, zodat deze gecorrigeerd en gesanctioneerd kunnen worden, verricht de SVB risicoanalyses en daarop gebaseerde controles. De ambitie van het kabinet Rutte-Asscher om via positieve business cases tot versterking van het toezicht te komen, biedt nieuwe kansen voor deze aanpak.

1.4.2 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

De burger krijgt zo gemakkelijk mogelijk zicht op en toegang tot datgene waar hij recht op heeft. Daar zorgen wij voor, met zo min mogelijk administratieve rompslomp. Internet heeft daarbij onze voorkeur, maar als het nodig is kan dat ook met een telefoontje. Daarom streven we ook naar samenhang in de verschillende persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid. Door onze uitvoering zorgvuldig met andere betrokken partijen af te stemmen en samen te werken. We wisselen bijvoorbeeld informatie uit met betrokken overheidsorganisaties, zonder de privacy van klanten te schenden. En we zorgen dat we de persoonlijke dienstverlening steeds vernieuwen, zodat we blijven aansluiten bij de vraag.

Prestaties:

Klanttevredenheid

De SVB drukt klanttevredenheid uit in een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10 en streeft daarbij naar een 8.

1.4.3 Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers

Het beste resultaat voor onze klanten bereiken we alleen door samenwerking. Zowel binnen als buiten de organisatie. Samenwerken is niet voor niets de belangrijkste competentie van de SVB-medewerkers. Een medewerker voelt eigenaarschap en is zakelijk en altijd gericht op hetzelfde doel: de klant. Leidinggevend tonen hun leiderschap. Zij sturen op resultaat vanuit vertrouwen, met visie. Daarnaast ook gericht op samenwerking; en natuurlijk de klant.

Prestaties: Alleen interne prestatie-indicatoren.

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

We kijken vooruit om ook in de toekomst onze klanten de service te bieden die iedereen nodig heeft. Daarvoor werken we samen met andere organisaties en kijken we goed wat er leeft in de maatschappij: bij onze klanten, opdrachtgevers en ketenpartners. We zijn leidend in effectieve en efficiënte ketens in het publieke domein. Al deze kennis verwerken we in onze dienstverlening aan al onze klanten, opdrachtgevers en andere organisaties. Zo zijn en blijven we innovatief, bijvoorbeeld met nieuwe ICT, en zullen we op een betrokken en verantwoorde manier een duidelijke bijdrage leveren aan de samenleving. Daarnaast kijken we ook goed naar de maatschappij om nieuwe kansen voor de SVB te zien en te verzilveren.

Prestaties: Alleen interne prestatie-indicatoren.

1.4.5 Overzicht van de prestaties voor de periode 2014-2018

Overzicht van de prestaties

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Streefwaarden %		Realisatie %	
		2014-2018	2013	2012*	2011
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99	99,9
	AIO	99	98	98	99,0
Handhaving **	Bekendheid met regels	>60	>60	>60	>60
	Afdoelingspercentage	95	95	95	96
Nationale tijdigheid	AOW	98	98	99	99
	Anw	96	96	98	98
	AKW	96	96	98	99
	AIO	96	95	99	98
Internationale tijdigheid	AOW	96	96	98	99
	Anw	96	96	98	97
	AKW	96	96	98	98
Klantgerichtheid					
Klanttevredenheid ***	AOW, Anw, AKW en AIO	8	8	8	
Tijdigheid klachtafhandeling	AOW, Anw, AKW en AIO	95	95	99	99
Efficiency					
Kosten per klant	AOW, Anw, AKW en AIO	Volgt maximaal loon- en prijsindex		nog niet bekend	4,8

* De waarden in de kolom 2012 zijn voortopige cijfers. De cursieven op basis van prognoses, de andere op basis van de voortopige jaarafsluiting.

** Naast bovenstaande handhaving PI's zal de SVB in het kader van handhaving tevens beleidsinformatie verstrekken over het aantal fraudesignalen, totaal fraudebedrag en Incassoratio.

*** Met ingang van 2012 is er één PI Klanttevredenheid. Voorheen werd de mate van klanttevredenheid weergegeven door afzonderlijke indicatoren voor de kanalen telefoon, internet en schriftelijke correspondentie. Wel wordt nog separaat gerapporteerd over de tijdigheid van de klachtafhandeling.

Bij de prestatie-indicator 'klanttevredenheid' is de SVB overgegaan op een nieuwe meetmethodiek. Tevens wordt nu volstaan met één samengestelde waarde, zoals ook al eerder was afgesproken met het Ministerie. Wel wordt nog separaat gerapporteerd over de tijdigheid van de klachtafhandeling. In 2014 zal deze werkwijze worden geëvalueerd.

Eind 2013 zal het Multiregelingensysteem c.q. BR2 (Kinddomein) worden opgeleverd en geïmplementeerd. Er wordt verwacht dat dit mogelijk een trendbreuk geeft in de tijdigheids-indicatoren. De berekeningswijze zal veranderen, en mogelijk zal het onderscheid tussen nationale -en internationale tijdigheid komen te vervallen. Daarnaast lijkt het ook goed mogelijk om de streefwaardes van PI's voor Internationale tijdigheid in de toekomst op te trekken naar het hoge niveau van de PI's voor Nationale tijdigheid AOW.

Tenslotte zal vanuit het oogpunt van vereenvoudiging worden gestreefd naar een uniforme PI voor de rechtmatigheid over alle wetten heen, in plaats van per afzonderlijke wet. In overleg met het ministerie zullen de PI's wellicht reeds per 2014 kunnen worden aangepast.

De SVB heeft de ambitie om de afgegeven normen minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie.

1.5 Huisvestingskader

Door de Raad van Bestuur is in 2007 een beleidskader vastgesteld met betrekking tot de huisvesting van de SVB. Deze omvatte personele, strategische en efficiency overwegingen. De volgende uitgangspunten zijn hieruit afgeleid:

Uitgangssituatie

Met Programma SVB Tien werd besloten om de spreiding over negen vestigingsplaatsen gedurende de looptijd van het programma te handhaven. Reden daarvoor is om de eventuele arbeidsonrust, die gepaard zou kunnen gaan met veranderingen in de spreiding van de kantoren, niet tegelijkertijd te laten plaatsvinden met de grote veranderingen ten gevolge van het programma SVB Tien. De omvangrijke implementatie rechtvaardigt dat er gedurende de invoering nog niet wordt ingegrepen op de spreiding.

Spreiding

De huidige spreiding voldoet nog steeds aan de destijds vastgestelde uitgangspunten. Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige vestigingen goed te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Het dienstverleningsconcept van de SVB gaat er immers vanuit dat de klant kiest hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, digitaal, schriftelijk of persoonlijk. Met name voor groepen klanten, zoals de Nederlandse gemeenten in verband met de uitvoering van de gemeentelijke regelingen waarbij persoonlijk contact met medewerkers van de SVB mogelijk moet zijn, is die spreiding van strategisch belang. Bovendien is het uit het oogpunt van arbeidsmarktmogelijkheden gewenst om spreiding over het hele land te hebben. De huidige negen regionale vestigingen zorgen op dit moment voor de meest efficiënte personeelsbezetting en de klanten van de SVB worden daarmee optimaal bediend. De huidige uitgangspunten voor de spreiding van de vestigingen blijven daarom vooralsnog gehandhaafd.

Een ontwikkeling is dat de SVB meer een internetbank wordt. In lijn met het uitgangspunt om de digitalisering te maximaliseren, zet de SVB nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor de burgers die dat kunnen en wensen (internet en web-diensten). Deze ontwikkeling is aanleiding om de visie ten aanzien van de spreiding van kantoren te herzien.

Contouren van een strategisch huisvestingsbeleid

Nu het programma SVB Tien het laatste jaar ingaat worden de effecten daarvan merkbaar. In de loop van 2013 zal op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een herijking van het huisvestingsbeleid van de SVB plaatsvinden. Inzet daarbij zal zijn het afstemmen van een optimale kantoororganisatie (qua werkverdeling, huisvesting en kostenbeheersing) op de te verwachten forse daling in personeelsomvang van 2013 tot in 2015. Het project Modernisering Werkomgeving heeft de fysieke ruimtebehoefte beïnvloed en daarmee de totale huisvestingsbehoefte van de SVB.

Overmaat

De SVB heeft op dit moment een overmaat voor wat betreft de huisvesting. Deze overmaat komt bij veel organisaties in meerdere of mindere mate voor en het is niet ongebruikelijk om deze aan te houden. Immers, een maximale overmaat/frictieleegstand van 10-15 % van de gebouwen zorgt voor de nodige flexibiliteit, waardoor de SVB in staat is om in te spelen op maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. Indien nodig kan de SVB snel nieuwe (project)teams opzetten en huisvesten binnen de eigen organisatie en gebruikmaken van de reeds bestaande interne infrastructuur.

Vanaf 2013 tot in 2015 zal door de aangegeven krimp in de personeelsomvang, de gevolgen van het project Modernisering Werkomgeving en de ontwikkelingen met betrekking tot de wijze van klantcontact, een toename ontstaan van de overmaat, die een herijking van het huisvestingsbeleid in 2013 rechtvaardigt.

Door de SVB wordt er in eerste instantie naar gestreefd om zoveel mogelijk van de extra overmaat te verhuren en verplichtingen aan te gaan tot verhuur voor langere perioden. Gelet op de huidige externe verhuurmarkt zijn de verwachtingen niet al te hoog gespannen en daarom zal in eerste instantie gezocht worden naar samenwerking met en naar partijen binnen de Rijksoverheid.

1.6 Programma SVB Tien

Inspelend op ontwikkelingen in de omgeving is de SVB in 2005 gestart met het programma SVB Tien, met de volgende doelstellingen:

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; controle op basis van risicoprofielen;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik van authentieke registraties, korte 'time to market' bij wijzigingen in wet- en regelgeving.

1.6.1 Afronding programma SVB Tien

Eind 2012 zijn integrale serviceteams in de vestigingen geïmplementeerd met als resultaat dat de medewerkers in deze teams de regelingen van de SVB geïntegreerd uitvoeren. In het vierde kwartaal van 2013 wordt Business Release 2 van het generieke Multiregelingen Systeem (MRS) ingevoerd voor de regelingen in het Kinddomein en voor de vrijwillige verzekeringen. Eind 2013 wordt programma SVB Tien naar verwachting afgerond, binnen de beschikbare middelen en met een volledige realisatie van de baten.

In 2013 treft de SVB voorbereidingen om na 2013 de ingeslagen richting voort te zetten:

1. De doorontwikkeling van MijnSVB en digitale klantcommunicatie in het MRS; Vanuit het oogpunt van kwaliteit en efficiency is het streven de klanten steeds meer mogelijkheden te bieden voor zelfbediening: de klant is in staat zelf interactief zaken af te handelen met betrekking tot zijn uitkering en/of zijn gegevens, op elk gewenst moment.
2. In 2013 wordt de bouw van het Multiregelingensysteem afgerond en wordt BR2 geïmplementeerd. Hiermee is de bouw en inrichting van onze nieuwe systemen nog niet klaar. Daarom zal begin 2013 worden begonnen met de voorbereidingen en het opstarten van Business Release 3. Want na de AKW zijn de andere wetten aan de beurt om over te gaan naar het Multiregelingensysteem (MRS).

1.7 Project inhaalslag VVA (Programma Verzekeren)

De SVB heeft haar verzekerdenadministratie de afgelopen jaren getransformeerd naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen. De werkzaamheden om tot deze zogenaamde Volledige Verzekerden Administratie (VVA) te komen, zijn oorspronkelijk ondergebracht in Programma Verzekeren (Cluster A). Dit Programma is per eind 2011 afgesloten, waarna de werkzaamheden zijn ondergebracht in Project inhaalslag VVA (onderdeel van Programma SVB Tien). Het project is per eind 2012 beëindigd. Het resterende werk is in de lijn ondergebracht.

De resterende werkzaamheden die te maken hebben met de VVA en die de SVB de komende jaren zal moeten uitvoeren, zijn met name:

- Beheer BAV;
- Spontane meldingen rond pensioenoverzichten;
- Onderhoud/mutaties.

Om de werkzaamheden in het kader van de (versnelling van de) inhaalslag VVA te kunnen financieren, heeft de SVB enkele jaren geleden het Bestemmingsfonds versnelling VVA gevormd. De afgelopen jaren is een deel van het programma hieruit betaald. Gezien de onzekerheid omtrent de uit te voeren werkzaamheden en de daarmee gemoeide kosten, wordt het bestemmingsfonds hiervoor in stand gehouden.

1.8 Project EESSI (EU-Zusterorganen EG Verordening 883/2004)

(Voorheen Programma Verzekeren – Cluster B)

Per 1 mei 2010 is EG Verordening 883/2004 in werking getreden. Deze regelt de coördinatie tussen EU-lidstaten met betrekking tot de sociale zekerheidsregelingen voor migrerende burgers. Project "EU-Zusterorganen" verzorgt de aansluiting op EESSI (het Europese netwerk), de ontwikkeling en invoering van nieuwe elektronische documenten en processen en waar mogelijk de realisatie van nieuwe gegevensuitwisselingen met lidstaten ter verdere optimalisatie van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV).

Vanaf september 2012 wordt samen met Oostenrijk en Duitsland deelgenomen aan een pilot. Met EU subsidie wordt gewerkt aan de gefaseerde ontwikkeling van een alternatief prototype van het centrale EESSI-systeem alsmede een conceptuele beschrijving van de architectuur. Oplevering vindt volgens planning plaats in juni 2013.

Omdat de nieuwe infrastructuur voor EU gegevensuitwisseling (EESSI) nog niet operationeel is, zijn er voorlopig extra handmatige werkzaamheden te verrichten. Wanneer de infrastructuur wel operationeel is (naar verwachting in 2014), zal de SVB zich er op toelagen de bestaande papieren communicatie tussen de lidstaten te digitaliseren en alle nu nog ontbrekende internationale gegevens toe te voegen aan de Basisadministratie.

Er is op dit moment dus nog veel onzekerheid. Op basis hiervan is de verwachting dat de realisatie in de 2^e helft van 2013 of 2014 zal plaatsvinden. Het oorspronkelijke budget uit 2012 en voorgaande jaren zal daarom grotendeels doorschuiven naar 2013 en 2014.

Per 1 januari 2012 heeft het ministerie van SZW een jaarlijks budget van € 290.000 toegewezen ten behoeve van het beheer en onderhoud en uitwisselingskosten Rinis

2 Meerjarenkostenraming 2014-2018

2.1 Uitgangspunten

In dit hoofdstuk wordt de kostenontwikkeling van de SVB in de jaren 2014 tot en met 2018 weergegeven. De raming van de jaren 2014 tot en met 2018 is tot stand gekomen met het kostenmodel dat in samenwerking met het ministerie van SZW is ontwikkeld. In dit model is de volumeontwikkeling leidend voor de ontwikkeling van de kosten. De cijfers 2013 zijn gebaseerd op het gepresenteerde SVB jaarplan 2013 en vervolgens aangepast met later afgegeven beschikkingen. De kosten van alle gepresenteerde jaren worden in dit model op het prijsniveau 2012 weergegeven. Dat wil zeggen dat er geen rekening is gehouden met loon- en prijsindices na 2012. De loon- en prijscorrectie voor 2013 zal in de komende Meibrief worden gecommuniceerd.

In de gepresenteerde cijfers zijn de effecten van de "taakstelling regeerakkoord" en het "Lente-akkoord" verwerkt.

De Meerjarenkostenraming (MJKR) sluit aan bij het kostenmodel dat tussen SVB en SZW is afgestemd. Hierin wordt gebruik gemaakt van de volumeramingen van F&C/CROS. Voor de TOG wordt op verzoek van SZW gebruik gemaakt van een afwijkende (hogere) volumeraming, afkomstig van SZW. Dit heeft te maken met hun verwachting dat mensen met een AWBZ indicatie die nog geen TOG hebben, zullen gaan instromen (F&C/CROS deelt deze verwachting niet).

Opzet en werking van het kostenmodel

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen vaste en variabele kosten. Per (SV) wet/regeling zijn voor de klantgroepen NL (binnenlands) en IR (met buitenlands aspect) prijzen (p) en hoeveelheden (q) gedefinieerd. Door deze met elkaar te vermenigvuldigen ($p \times q$) wordt het direct variabele kostendeel berekend. Hieraan worden de overige variabele kosten en vaste kosten toegevoegd.

Uitgangspunt hierbij is dat een deel (20%) van de personeelskosten vast is. Ook de volledige automatiserings-, huisvestings- en bureaurokosten en de kostensoort diensten en diversen worden in het model als vast beschouwd. Het kosten model wordt in overleg met het ministerie van SZW periodiek bijgewerkt, om te komen tot nieuwe, actuele kostenreeksen.

2.2 Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV + niet-SV)

Ondanks dat er significante afwijkingen per wet zijn tussen de jaren 2013 en 2014, is het totaalniveau van beide jaren correct, alsmede de verhouding van de kosten tussen de jaren na 2013. In het voorjaar 2013 zal het eerder genoemde kostenmodel worden herijkt. Ook zullen na herijking de actuele volumina in het kostenmodel worden opgenomen zodat de meibrief 2014 gebaseerd zal zijn op actuele cijfers. Bij het opstellen van dit document zijn de actuele volumeramingen nog niet verstuurd naar SZW, derhalve zijn deze nog niet verwerkt.

2.2.1 Meerjaren kostenontwikkeling SVB (SV)

Tabel 1. Staande organisatie (exclusief nieuw beleid)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW	116,504	118,136	114,747	116,047	116,200	114,343
Anw	16,670	13,256	12,480	12,235	12,034	11,728
AKW	68,641	53,498	52,579	52,457	52,297	52,121
TOG	2,918	0,876	0,734	0,757	0,760	0,760
TAS	0,840	1,022	0,988	0,988	0,988	0,988
KGBKOT	4,091	2,731	2,641	2,641	2,641	2,641
Bijstand buitenland	0,424	0,550	0,550	0,550	0,550	0,550
AIO	13,122	12,228	12,570	13,237	13,806	18,378
MKOB	0,399	0,521	0,504	0,504	0,504	0,504
totaal SVB excl REM	222,606	202,817	197,794	198,416	199,799	200,033
Remigratie	2,326	2,369	2,463	2,520	2,588	2,657
totaal SVB incl REM	224,932	205,206	200,247	200,936	202,387	202,690

De som van de kosten van de SVB: directe & overige variabele kosten en vaste kosten zonder nieuw beleid en projecten.

De cijfers 2014-2018 zijn afkomstig uit het lichtmodel dat door SZW en de SVB is ontwikkeld en wordt beheerd.

Tabel 2a. Nieuw beleid (plus)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW						
Anw	0,124	0,124	0,124	0,124	0,124	0,124
AKW	0,115	0,115	0,115	0,115	0,115	0,115
TOG						
TAS						
KGBKOT						
Bijstand buitenland						
AIO						
MKOB						
totaal SVB excl REM	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239
Remigratie						
totaal SVB incl REM	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239	0,239
Structurele kosten fraude aanpak (anw)	0,124	0,124	0,124	0,124	0,124	0,124
Structurele kosten fraude aanpak (akw)	0,115	0,115	0,115	0,115	0,115	0,115

Tabel 2b. Nieuw beleid (min)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW	0,709	0,909	2,492	2,767	3,130	3,329
Anw						
AKW	0,569	0,569	0,569	0,569	0,569	0,569
TOG						
TAS						
KGBKOT						
Bijstand buitenland						
AIO						
MKOB						
totaal SVB excl REM	1,278	1,478	3,061	3,336	3,699	3,898
Remigratie						
totaal SVB incl REM	1,278	1,478	3,061	3,336	3,699	3,898
Wijziging wetsvoorstel positie piegouders (akw)	0,569	0,569	0,569	0,569	0,569	0,569
Verhoging AOW- en pensioenleeftijd (aow)	0,709	0,709	0,709	0,709	0,709	0,709

Tabel 3. Projecten

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW	3,595					
Anw	0,767					
AKW	1,161					
TOG						
TAS						
KGBKOT						
Bijstand buitenland						
AIO						
MKOB						
totaal SVB excl REM	5,543	-	-	-	-	-
Remigratie						
totaal SVB incl REM	5,543	-	-	-	-	-
Budget programma SVB Tien (55% aow; 12% anw; 33% akw)	3,520					
Doorschuiven budget SVB Tien (62% aow; 16% anw)	2,023					

Tabel 4. Staande organisatie + nieuw beleid + projecten

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW	118,390	117,226	112,255	112,261	113,070	111,014
Anw	17,581	13,380	12,604	12,359	12,158	11,852
AKW	69,346	53,044	52,125	52,003	51,843	51,667
TOG	2,918	0,876	0,734	0,757	0,780	0,780
TAS	0,840	1,022	0,988	0,988	0,988	0,988
KGBKOT	4,091	2,731	2,641	2,641	2,641	2,641
Bijstand buitenland	0,424	0,550	0,550	0,550	0,550	0,550
AIO	13,122	12,228	12,570	13,237	13,805	16,378
MKOB	0,399	0,521	0,504	0,504	0,504	0,504
totaal SVB excl REM	227,113	201,678	194,972	195,318	198,338	196,374
Remigratie	2,326	2,389	2,453	2,520	2,588	2,657
totaal SVB incl REM	229,439	203,967	197,425	197,838	199,926	199,031

Tabel 5. Financiering

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totaal benodigd budget SVB *)	229,439	203,967	197,425	197,838	199,926	199,031
Bestemmingsreserve EESSi	0,445					
Bestemmingsfonds Versnelling VVA	1,500	1,500	1,500	1,500	1,589	
Bestemmingsreserve SVB Tien	2,023					
Bestemmingsreserve PGB 2005-2008	6,980	1,581	-	-	-	-
Totaal regulier budget	218,791	200,686	195,925	196,338	197,337	199,031

*) Betreft het totaal van de tabellen 1, 2a, 2b en 3

In deze tabel staat welk deel van de kosten die de SVB maakt wordt gedekt via inzet van bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen.

Tabel 6. Sv kader ten laste van SZW regulier budget

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW	110,015	114,145	110,755	110,781	111,481	111,014
Anw	16,367	13,380	12,604	12,359	12,158	11,852
AKW	67,144	53,044	52,125	52,003	51,843	51,667
TOG	2,918	0,876	0,734	0,757	0,780	0,780
TAS	0,840	1,022	0,988	0,988	0,988	0,988
KGBKOT	4,091	2,731	2,641	2,641	2,641	2,641
Bijstand buitenland	0,424	0,550	0,550	0,550	0,550	0,550
AIO	13,074	12,228	12,570	13,237	13,805	16,378
MKOB	0,399	0,521	0,504	0,504	0,504	0,504
Totaal SV-kader ten laste van SZW excl REM	216,274	198,497	193,472	193,816	194,749	196,374
Remigratie	2,326	2,389	2,453	2,520	2,588	2,657
Totaal SV-kader ten laste van SZW incl REM	218,600	200,886	195,925	196,338	197,337	199,031

Het budget dat wordt gefinancierd vanuit de begroting van SZW verdeeld naar regeling (conform augustusbrief 2013 + alle beschikkingen nadien).

Tabel 7. Aansluiting met jaarplan 2013

Staande organisatie SZW kader	221,570	jaarplan 2013 p 29
Remigratie	2,326	
	<u>223,896</u>	
Programma SVB Tien financiering door SZW	3,520	jaarplan 2013 p 29
Bestemmingsfonds SVB Tien	2,023	bestemmingsfonds SVB Tien
Programma SVB Tien	5,543	
Totaal SV-kader	229,439	
Financiering bestemmingsfonds WA	1,500	
Financiering bestemmingsfonds SVB Tien	2,023	
Financiering bestemmingsfonds EESSI	0,445	
Financiering bestemmingsreserve efficiency taakstelling Coalitieakkoord	6,680	
Totaal SV-kader tlv SZW	218,791	

Tabel 8. Meerjarenkostenontwikkeling SVB (niet-SV)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
fvp	4,542	0,500	-	-	-	-
ssp	9,358	9,358	9,358	9,358	9,358	9,358
wmo	3,028	3,028	3,028	3,028	3,028	3,028
mant	3,109	3,109	3,109	3,109	3,109	3,109
rem	-	-	-	-	-	-
tns	0,464	0,464	0,464	0,464	0,464	0,464
VAVO	10,723	9,173	8,514	7,901	7,331	7,331
vza	1,534	1,534	1,534	1,534	1,534	1,534
pensioenregister	0,725	0,725	0,725	0,725	0,725	0,725
derden	5,737	5,737	5,737	5,737	5,737	5,737
Totaal	39,220	33,628	32,489	31,856	31,286	31,286

Indien de cijfers over meerdere jaren constant zijn, wordt dit veroorzaakt door het feit dat er nog geen gedetailleerde informatie beschikbaar is.

2.2.2 Kosten per klant

In onderstaand overzicht zijn per wet het totaal aantal gerechtigden, de totale kosten en de kosten per klant weergegeven. De kosten zijn *inclusief* projecten en *inclusief* nieuw beleid. Ook de kosten 2013 zijn hiervoor in dit overzicht gecorrigeerd.

In tegenstelling tot de andere regelingen stijgen de kosten per klant Anw in de jaren 2014 tot en met 2018. Dit wordt veroorzaakt omdat het bestand in verhouding sneller afneemt dan de uitvoeringskosten. Dit komt door een gewijzigde verhouding tussen de vaste en variabele kosten. De vaste kosten gaan zwaarder wegen bij een afnemend bestand.

Tabel 9. Kosten per klant

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AOW						
bestand (aantal)	3.221.700	3.298.300	3.370.200	3.417.900	3.465.900	3.513.100
aanvragen (aantal)	217.900	211.500	208.000	187.700	190.000	182.800
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	118.390	117.226	112.255	112.281	113.070	111.014
kosten per klant (in €)	37	36	33	33	33	32
Anw						
bestand (aantal)	67.100	58.800	55.600	54.100	52.800	51.700
aanvragen (aantal)	11.300	10.000	9.400	9.200	9.100	9.000
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	17.581	13.380	12.604	12.359	12.158	11.852
kosten per klant (in €)	262	228	227	228	230	229
AKW						
bestand (aantal)	1.914.900	1.910.200	1.903.700	1.894.700	1.884.500	1.873.700
aanvragen (aantal)	121.800	121.900	122.200	122.600	123.300	124.100
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	69.346	53.044	52.125	52.003	51.843	51.667
kosten per klant (in €)	36	28	27	27	28	28
TOG excl keuringskosten						
bestand (aantal)	39.400	40.000	40.700	41.400	42.100	42.100
aanvragen (aantal)	7.600	7.600	7.600	7.800	7.700	7.700
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	2.918	876	734	757	780	780
kosten per klant (in €)	74	22	18	18	19	19
AIO						
bestand (aantal)	46.100	48.500	50.800	53.300	55.300	57.700
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	13.122	12.228	12.570	13.237	13.805	16.378
kosten per klant (in €)	285	252	247	248	250	284

Uitvoeringskosten inclusief projecten en nieuw beleid

Kosten per klant 2013 zijn gebaseerd op de begroting 2013, kosten per klant 2014 en verder zijn gebaseerd op het Lightmodel.

2.3 Investerings

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in immateriële vaste activa en materiële vaste activa. De immateriële vaste activa zijn aan automatisering gerelateerd. Binnen de materiële vaste activa is een onderverdeling naar huisvesting- en automatisering-gerelateerde investeringen.

De benodigde middelen voor de aanschaf van vaste activa worden door de SVB uitsluitend van het fonds AOW geleend. Hiervoor wordt een met de geldmarkt vergelijkbare vergoeding betaald aan dit fonds. De rekenrente bedraagt 2,6%. Deze rente wordt bij iedere begrotingsronde (jaarlijks) tot op heden vastgesteld door de directie F&C van de SVB. De leningen worden volgens het lineaire systeem afgelost. Aflossingen op deze leningen zijn gelijk aan de afschrijving van de desbetreffende activa.

De investeringen worden in verschillende termijnen afgeschreven. Voor investeringen in automatiseringsapparatuur/software geldt een afschrijvingstermijn tussen de twee en vier jaar. Voor investeringen in huisvesting gelden afschrijvingstermijnen uiteenlopend van tien jaar (meubilair/stoffering) tot veertig jaar (gebouwen). De afschrijving op erfpacht is afhankelijk van de contractperiode. Afhankelijk van de rekenrente, hoogte en looptijd van de investeringen beïnvloeden deze grootheden de hoogte van de exploitatiekosten.

2.3.1 Immateriële vaste activa

Het betreft kosten van de implementatiepartner die worden geactiveerd als "intellectueel eigendom".

Immateriële vaste activa

1=1000	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Intellectueel eigendom	16.055	9.000	3.000	0	0	0

Begin 2013 is gestart met de doorontwikkeling van het Multi-regelingsysteem (BR3: MRS – o.a. AOW/Anw domein). Hiermee is over 2013 een bedrag gemoeid van naar schatting € 6,0 miljoen. In 2014 en 2015 zal hieraan nog in totaal € 12,0 miljoen worden besteed. Eventuele subsidies worden hierop in mindering gebracht. Naar verwachting zal BR3 begin 2016 in gebruik worden genomen.

In 2013 zal aan de ontwikkeling van BR2 (AKW – Kinddomein) inclusief beheer nog circa € 10,1 miljoen worden besteed.

2.3.2 Materiële vaste activa

Automatisering gerelateerde investeringen

Aan automatisering gerelateerde investeringen	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1= 1000						
Mainframes	2.010	1.785	1.285	1.285	1.285	1.285
Werkplekapparatuur	3.595	4.970	1.909	3.775	2.430	5.580
Netwerken	1.075	975	775	225	325	975
	6.680	7.730	3.969	5.285	4.040	7.840

Algemeen

De automatiseringsinvesteringen zijn erop gericht een zo stabiel mogelijke en naar de laatste eisen ingerichte automatiseringsomgeving te creëren, zodat alle medewerkers hun taken zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren en de klant zo effectief en efficiënt mogelijk kan worden bediend.

Mainframes

De investeringen in mainframes betreffen o.a. Unix machines en Document Management Systeem (DMS). In 2013 zullen Unix machines worden vervangen. Voor het DMS (centrale opslag, beheer en ontsluiting van documenten) is voor 2013/2014 ruimte in de begroting opgenomen. Dit onderdeel zal nu (deels) onder Oracle worden gerealiseerd. Voor de aanschaf van Oracle licenties is na 2013 jaarlijks een gelijk bedrag voorzien.

Werkplekapparatuur

Het betreft investeringen in Pc's, beeldschermen, printers, servers, Microsoftlicenties en scanners met bijbehorende software in het kader van DMS. Daarnaast wordt jaarlijks voor de aanschaf van software voor ondersteuning en bedrijfsvoering (beveiligingssoftware, portfoliomanagement, resource management, ontwikkelsoftware als WID en RAD enz.) een bedrag begroot. Het betreft geen software voor de primaire dienstverlening. Met ingang van 2011 zijn ook de telefooncentrales onder de werkplekapparatuur opgenomen. De vervanging hiervan is in 2012 gerealiseerd. De aan te schaffen werkplekapparatuur is in het kader van de modernisering van de werkomgeving opnieuw genormeerd.

Netwerken

Hieronder vallen verschillende investeringen voor het netwerk van de SVB waaronder de Remote Access Infrastructuur en het LAN/WAN. In 2014/2018 wordt de 3Com apparatuur vervangen en in 2015 de beheeromgeving.

Huisvesting gerelateerde investeringen

Het groot onderhoud en de voor de vervanging benodigde middelen zijn voor de komende zes jaar in kaart gebracht. Hierbij is aandacht voor preventief- en correctief onderhoud, verwachte levensduur en wettelijke eisen waaraan moet worden voldaan. Dit plan is een resultante van een zo effectief en efficiënt mogelijk onderhoud- en vervangingsbeleid. Het huisvestingsbeleid is gericht op een zo stabiel mogelijke en voor de medewerkers prettige huisvestingssituatie.

In de kapitaaldienst worden voornamelijk bedragen \geq € 100.000 (investeringsgrens) meegenomen.

Het groot onderhoud en de vervangingsinvesteringen zijn deels in de exploitatie opgenomen, omdat het of herstelwerkzaamheden (in stand houden van de waarde) betreft dan wel bestedingen beneden de investeringsgrens.

Aan huisvesting gerelateerde investeringen

1=1000	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Verbouwingen	140	175	150	0	150	1.500
Installaties	750	480	689	300	1.000	570
Meubilair/stoffering	600	100	0	0	250	1.570
	1.490	755	839	300	1.400	3.640

Eind 2012 is de modernisering van de werkomgeving op het hoofdkantoor te Amstelveen en de vestigingen afgerond. Voor de komende jaren worden voornamelijk reguliere vervangingsinvesteringen voorzien. De stijging van de investeringen in 2018 wordt veroorzaakt door de vervanging van de ramen op het hoofdkantoor.